



Resumen de beneficios para 2023

California

Wellcare Dual Align 129 (HMO D-SNP)

H0562| 129

Wellcare Dual Align 129 (HMO D-SNP) | Resumen de beneficios de 2023

Introducción

Este documento es un breve resumen de los beneficios y de los servicios de Wellcare Dual Align 129 (HMO D-SNP), un Medicare Medi-Cal Plan. Incluye respuestas a preguntas frecuentes, información de contacto importante, una descripción general de los beneficios y los servicios ofrecidos e información sobre sus derechos como miembro de Wellcare by Health Net. Los términos clave y sus definiciones aparecen en orden alfabético en el último capítulo del Manual del miembro.

Índice

A. Descargos de responsabilidad.....	2
B. Preguntas frecuentes (FAQ).....	3
C. Esta es una lista de servicios cubiertos.....	8
D. Beneficios cubiertos fuera de Wellcare by Health Net.....	34
E. Servicios que Wellcare by Health Net, Medicare y Medi-Cal no cubren.....	35
F. Sus derechos como miembro del plan.....	35
G. Cómo presentar un reclamo o una apelación por un servicio denegado.....	38
H. ¿Qué hacer en caso de presunto fraude?	40

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare by Health Net al 1-800-431-9007 (TTY: 711). Del 1.º de octubre al 31 de marzo, los representantes están disponibles de lunes a domingo, de 8 a. m. a 8 p. m. Del 1.º de abril al 30 de septiembre, los representantes están disponibles de lunes a viernes, de 8 a. m. a 8 p. m. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite www.wellcare.healthnetcalifornia.com.



A. Descargos de responsabilidad



Este es un resumen de servicios de atención de salud de Wellcare by Health Net, un Medicare Medi-Cal Plan, para el 2023. Este es solo un resumen. Consulte el Manual del miembro para leer la lista completa de beneficios. Puede encontrar el Manual del miembro en nuestro sitio web en www.wellcare.healthnetcalifornia.com. Para solicitar una copia, llame al 1-800-431-9007 (TTY: 711). Del 1.º de octubre al 31 de marzo, los representantes están disponibles de lunes a domingo, de 8 a. m. a 8 p. m. Del 1.º de abril al 30 de septiembre, los representantes están disponibles de lunes a viernes, de 8 a. m. a 8 p. m.

- ❖ Wellcare es la marca de Medicare para Centene Corporation, un plan HMO, PPO, PFFS, PDP que tiene contrato con Medicare y es un patrocinador aprobado de la Parte D. Nuestros planes D-SNP tienen contrato con el programa Medicaid estatal. La inscripción en nuestros planes depende de la renovación del contrato.
- ❖ Los proveedores fuera de la red o no contratados no tienen ninguna obligación de atender a los miembros de un plan, excepto en casos de emergencia. Llame al número de Servicios al Miembro o consulte su Manual del miembro para obtener más información, incluidos los costos compartidos que se aplican a los servicios fuera de la red.
- ❖ Medicare autorizó a Wellcare by Health Net para brindar estos beneficios como parte del Programa Diseño de Seguro Basado en el Valor. Este programa le permite a Medicare probar nuevas maneras de mejorar los planes Medicare Advantage.
- ❖ Los beneficios mencionados pueden ser parte de los beneficios suplementarios especiales para las personas con enfermedades crónicas. No todos los miembros calificarán.
- ❖ Para obtener más información sobre **Medicare**, puede leer el manual Medicare y usted (Medicare & You). 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 solicitarlo al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de 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 (DHCS) (www.dhcs.ca.gov) o comunicarse con la Oficina del Ombudsman de Medi-Cal al 1-888-452-8609, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. También puede llamar a la Oficina del Ombudsman especial para personas que tienen tanto con Medicare como Medi-Cal al 1-855-501-3077, de lunes a viernes, de 9:00 a. m. a 5:00 p. m.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare by Health Net al 1-800-431-9007 (TTY: 711). Del 1.º de octubre al 31 de marzo, los representantes están disponibles de lunes a domingo, de 8 a. m. a 8 p. m. Del 1.º de abril al 30 de septiembre, los representantes están disponibles de lunes a viernes, de 8 a. m. a 8 p. m. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite www.wellcare.healthnetcalifornia.com.



- ❖ Puede obtener este documento de forma gratuita en otros formatos, como letra grande, braille o audio. Llame al 1-800-431-9007 (TTY: 711). Del 1.º de octubre al 31 de marzo, los representantes están disponibles de lunes a domingo, de 8 a. m. a 8 p. m. Del 1.º de abril al 30 de septiembre, los representantes están disponibles de lunes a viernes, de 8 a. m. a 8 p. m. La llamada es gratuita.
- ❖ Wellcare by Health Net quiere asegurarse de que entienda la información de su plan de salud. Podemos enviarle materiales en otros idiomas o en formatos alternativos si los solicita de esta manera. Esto se denomina “solicitud permanente”. Guardaremos su elección.

Llámenos en los siguientes casos:

- Si quiere recibir sus materiales en árabe, armenio, camboyano (jemer), chino (caracteres tradicionales), farsi, coreano, ruso, español, tagalo o vietnamita, o en un formato alternativo. También puede solicitar que se le envíen en uno de estos idiomas y, a su vez, en un formato alternativo.
- Si quiere cambiar el idioma o el formato en el que le enviamos los materiales.

Si necesita ayuda para entender los materiales de su plan, comuníquese con el Departamento de Servicios al Miembro de Wellcare by Health Net, al 1-800-431-9007 (TTY: 711). Del 1.º de octubre al 31 de marzo, los representantes están disponibles de lunes a domingo, de 8 a. m. a 8 p. m. Del 1.º de abril al 30 de septiembre, los representantes están disponibles de lunes a viernes, de 8 a. m. a 8 p. m.

B. Preguntas frecuentes (FAQ)

En la siguiente tabla, se enumeran las preguntas frecuentes.

Preguntas frecuentes	Respuestas
¿Qué es un Medicare Medi-Cal Plan?	Un Medicare Medi-Cal Plan es un plan de salud que tiene contratos con Medicare y Medi-Cal para proporcionar los beneficios de ambos programas a las personas afiliadas. Es para personas a partir de los 65 años. Un Medicare Medi-Cal Plan es una organización conformada por médicos, hospitales, farmacias, proveedores de servicios y apoyo a largo plazo (LTSS), y otros proveedores. Además, incluye coordinadores de atención que ayudan en la gestión de todos sus proveedores, servicios y apoyos. Todos trabajan en conjunto para ofrecerle la atención que necesita.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare by Health Net al 1-800-431-9007 (TTY: 711). Del 1.º de octubre al 31 de marzo, los representantes están disponibles de lunes a domingo, de 8 a. m. a 8 p. m. Del 1.º de abril al 30 de septiembre, los representantes están disponibles de lunes a viernes, de 8 a. m. a 8 p. m. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite www.wellcare.healthnetcalifornia.com.



Preguntas frecuentes	Respuestas
<p>¿Con Wellcare by Health Net, recibiré los mismos beneficios de Medicare y Medi-Cal que recibo ahora?</p>	<p>Recibirá la mayoría de los beneficios cubiertos de Medicare y Medi-Cal directamente a través de Wellcare by Health Net. Trabajará con un equipo de proveedores que lo ayudarán a determinar qué servicios satisfarán mejor sus necesidades. Esto significa que algunos de los servicios que recibe ahora podrían cambiar según sus necesidades, y la evaluación de su médico y del 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 (IHSS), servicios especializados de salud mental y trastornos por consumo de sustancias, o servicios en centros regionales.</p> <p>Cuando se inscriba en Wellcare by Health Net, usted y su equipo de atención trabajarán en conjunto para crear un plan de atención personalizado que tenga en cuenta sus preferencias y objetivos personales para abordar sus necesidades de salud y apoyo.</p> <p>Si está tomando algún medicamento que requiere receta médica de Medicare Parte D y que Wellcare by Health Net no suele cubrir, puede recibir un suministro temporal, y nosotros lo ayudaremos a hacer la transición a otro medicamento o a obtener una excepción para que Wellcare by Health Net cubra este medicamento, si es médicamente necesario. Llame a Servicios al Miembro al número que figura en la parte inferior de la página para obtener más información.</p>
<p>¿Puedo acudir a los mismos médicos a los que acudo ahora? (continúa en la página siguiente)</p>	<p>Suele ser posible. Si sus proveedores (incluidos los médicos, hospitales, terapeutas, farmacias y otros proveedores de atención de salud) trabajan con Wellcare by Health Net y tienen un contrato con nosotros, usted puede seguir acudiendo a ellos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los proveedores que tengan 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 los servicios que nuestro plan cubre. Debe acudir a los proveedores de la red de Wellcare by Health Net. Si acude a proveedores o farmacias que no participan en nuestra red, es posible que el plan no pague esos servicios o medicamentos.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare by Health Net al 1-800-431-9007 (TTY: 711). Del 1.º de octubre al 31 de marzo, los representantes están disponibles de lunes a domingo, de 8 a. m. a 8 p. m. Del 1.º de abril al 30 de septiembre, los representantes están disponibles de lunes a viernes, de 8 a. m. a 8 p. m. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite www.wellcare.healthnetcalifornia.com.



Preguntas frecuentes	Respuestas
<p>¿Puedo acudir a los mismos médicos a los que acudo ahora? (continúa de la página anterior)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Si necesita atención de urgencia o emergencia, o servicios de diálisis fuera del área, puede acudir a proveedores que no formen parte del plan Wellcare by Health Net. Wellcare by Health Net cubre la atención de emergencia fuera de la red. Los servicios de emergencia internacionales están sujetos a una cobertura máxima del plan de \$50,000. No hay cobertura internacional para la atención aparte de la sala de emergencias o la admisión de emergencia en un hospital. • Si actualmente está en tratamiento con un proveedor que está fuera de la red de Wellcare by Health Net, o tiene una relación establecida con un proveedor que está fuera de la red de Wellcare by Health Net, llame a Servicios al Miembro para verificar si es posible conservar la relación. • Si nuestro plan es nuevo para usted, puede seguir acudiendo a sus médicos actuales durante un período determinado, si no son parte de nuestra red. A esto lo llamamos “continuidad de la atención”. Si no son parte de nuestra red, puede mantener a sus proveedores y autorizaciones de servicio actuales durante hasta 12 meses desde el momento en que se inscribe, si se cumplen ciertas condiciones. Consulte la sección F del capítulo 1 del Manual del miembro, para obtener más información. <p>Para saber si sus médicos son parte de la red del plan, llame a Servicios al Miembro a los números que figuran en la parte inferior de esta página o lea el Directorio de proveedores y farmacias de Wellcare by Health Net en el sitio web del plan en wellcare.healthnetcalifornia.com/find-doctor.html.</p> <p>Si es la primera vez que utiliza Wellcare by Health Net, trabajaremos con usted para crear un plan de atención que aborde sus necesidades.</p>

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare by Health Net al 1-800-431-9007 (TTY: 711). Del 1.º de octubre al 31 de marzo, los representantes están disponibles de lunes a domingo, de 8 a. m. a 8 p. m. Del 1.º de abril al 30 de septiembre, los representantes están disponibles de lunes a viernes, de 8 a. m. a 8 p. m. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite www.wellcare.healthnetcalifornia.com.



Preguntas frecuentes	Respuestas
¿Qué es un coordinador de atención de Wellcare by Health Net?	El coordinador de atención de Wellcare by Health Net es una de las personas más importantes con quien debe comunicarse. Esta persona ayuda a gestionar todos sus proveedores y servicios, y se asegura de que usted obtenga lo que necesita.
¿Qué son los servicios y apoyo a largo plazo (LTSS)?	Los servicios y apoyo a largo plazo ayudan a quienes necesitan asistencia para realizar tareas cotidianas como tomar un baño, ir al baño, vestirse, preparar la comida y tomar medicamentos. Si bien la mayoría de estos servicios se proporcionan en su hogar o en su comunidad, pueden prestarse en un centro de convalecencia u hospital. En algunos casos, es posible que un condado u otra agencia administre estos servicios. De ser así, su coordinador de atención o equipo de atención trabajará con esa agencia.
¿Qué es un Programa de Servicios Multifunción para Personas de la Tercera Edad (MSSP)?	Un MSSP proporciona una coordinación de atención continua con proveedores de atención de salud que abarca más de lo que ya ofrece su plan de salud, y puede conectarle con otros servicios y recursos comunitarios necesarios. Este programa le permite obtener servicios que le ayudarán a vivir de manera independiente en su hogar.
¿Qué sucede si necesito un servicio, pero ningún proveedor de la red de Wellcare by Health Net puede prestarlo?	La mayoría de los servicios serán prestados por nuestros proveedores de la red. Si necesita un servicio que no se puede prestar dentro de nuestra red, Wellcare by Health Net pagará el costo de un proveedor fuera de la red.
¿Dónde está disponible Wellcare by Health Net?	El área de servicios de este plan incluye: los condados de Los Angeles, Riverside, San Bernardino, San Diego, CA. Debe vivir en una de estas áreas para inscribirse en el plan.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare by Health Net al 1-800-431-9007 (TTY: 711). Del 1.º de octubre al 31 de marzo, los representantes están disponibles de lunes a domingo, de 8 a. m. a 8 p. m. Del 1.º de abril al 30 de septiembre, los representantes están disponibles de lunes a viernes, de 8 a. m. a 8 p. m. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite www.wellcare.healthnetcalifornia.com.



Preguntas frecuentes	Respuestas
<p>¿Qué es la autorización previa?</p>	<p>La autorización previa es una aprobación de Wellcare by Health Net para buscar servicios fuera de nuestra red o para obtener servicios que nuestra red no cubre habitualmente antes de que usted reciba los servicios. Es posible que Wellcare by Health Net no cubra el servicio, procedimiento, artículo o medicamento si no obtiene una autorización previa.</p> <p>Si necesita atención urgente o de emergencia, o servicios de diálisis fuera del área, no necesita obtener una autorización previa. Wellcare by Health Net puede proporcionarle a usted o a su proveedor una lista de los servicios o procedimientos que requieren que obtenga la autorización previa de Wellcare by Health Net antes de que se proporcione el servicio. Si tiene preguntas sobre si se requiere autorización previa para servicios, procedimientos, artículos o medicamentos específicos, llame a Servicios al Miembro a los números que figuran en la parte inferior de esta página para obtener ayuda.</p>
<p>¿Qué es una remisión?</p>	<p>Una remisión quiere decir que su proveedor de atención primaria (PCP) debe otorgarle una aprobación antes de que usted consulte a otro proveedor que no sea su PCP. Una remisión es diferente que una autorización previa. Si no recibe una remisión de su PCP, es posible que Wellcare by Health Net no cubra los servicios. Wellcare by Health Net puede proporcionarle una lista de los servicios que requieren que reciba una remisión de su PCP antes de que se le proporcione el servicio.</p> <p>Consulte la sección B del capítulo 3 del Manual del miembro para saber cuándo necesitará obtener una remisión de su PCP.</p>
<p>¿Pago un monto mensual (también llamado prima) en Wellcare by Health Net?</p>	<p>No. Debido a que tiene Medi-Cal, no pagará ninguna prima mensual, incluida la prima de Medicare Parte B, por su cobertura de salud.</p>

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare by Health Net al 1-800-431-9007 (TTY: 711). Del 1.º de octubre al 31 de marzo, los representantes están disponibles de lunes a domingo, de 8 a. m. a 8 p. m. Del 1.º de abril al 30 de septiembre, los representantes están disponibles de lunes a viernes, de 8 a. m. a 8 p. m. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite www.wellcare.healthnetcalifornia.com.



Preguntas frecuentes	Respuestas
¿Pago un deducible como miembro de Wellcare by Health Net?	No. No paga deducibles en Wellcare by Health Net.
¿Cuál es el monto máximo de gastos de bolsillo que pagaré por servicios médicos como miembro de Wellcare by Health Net?	No hay costo compartido para los servicios médicos en Wellcare by Health Net, por lo que sus gastos anuales de bolsillo serán de \$0.

C. Esta es una lista de servicios cubiertos.

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

Necesidad o problema de salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos para proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre beneficios)
Necesita atención hospitalaria (continúa en la página siguiente)	Hospitalización	\$0	<p>No hay límites en la cantidad de días cubiertos por el plan por cada hospitalización médicamente necesaria.</p> <p>Excepto en casos de emergencia, su médico debe informarle al plan que usted será admitido en un hospital.</p> <p>Debe ir a los médicos, especialistas y hospitales de la red.</p> <p>Es posible que se necesite una autorización previa y una remisión del médico.</p>

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare by Health Net al 1-800-431-9007 (TTY: 711). Del 1.º de octubre al 31 de marzo, los representantes están disponibles de lunes a domingo, de 8 a. m. a 8 p. m. Del 1.º de abril al 30 de septiembre, los representantes están disponibles de lunes a viernes, de 8 a. m. a 8 p. m. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite www.wellcare.healthnetcalifornia.com.



Necesidad o problema de salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos para proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre beneficios)
Necesita atención hospitalaria (continúa de la página anterior)	Atención de un médico o cirujano	\$0	La atención de médicos y cirujanos se brinda como parte de su hospitalización. Es posible que se necesite una autorización previa y una remisión del médico.
	Servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios, incluida la observación	\$0	Es posible que se necesite una autorización previa y una remisión del médico.
	Servicios de Centros de Cirugía Ambulatoria (ASC)	\$0	Es posible que se necesite una autorización previa y una remisión del médico.
Quiere un médico (continúa en la página siguiente)	Consultas para tratar una herida o enfermedad	\$0	Si necesita atención de urgencia o emergencia, o servicios de diálisis fuera del área, no necesita obtener una aprobación primero. Para las consultas de rutina, es posible que se apliquen reglas de remisión y autorización previa. Debe ir a los médicos, especialistas y hospitales de la red.
	Atención especializada	\$0	Debe ir a los médicos, especialistas y hospitales de la red. Es posible que se necesite una autorización previa y una remisión del médico.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare by Health Net al 1-800-431-9007 (TTY: 711). Del 1.º de octubre al 31 de marzo, los representantes están disponibles de lunes a domingo, de 8 a. m. a 8 p. m. Del 1.º de abril al 30 de septiembre, los representantes están disponibles de lunes a viernes, de 8 a. m. a 8 p. m. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite www.wellcare.healthnetcalifornia.com.



Necesidad o problema de salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos para proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre beneficios)
Quiere un médico (continúa de la página anterior) (continúa en la página siguiente)	Consultas de bienestar, como un examen físico	\$0	Consulta anual de bienestar cada 12 meses <ul style="list-style-type: none"> • Densitometría ósea (para personas con cobertura de Medicare que están en situación de riesgo). • Exámenes de detección de cáncer colorrectal (para personas con cobertura de Medicare, a partir de los 50 años). • Inmunizaciones (vacunas contra la gripe, la hepatitis B y la neumonía, para personas con cobertura de Medicare que están en situación de riesgo). • Mamografías (examen de detección anual) (para mujeres con cobertura de Medicare, a partir de los 40 años). • Exámenes de Papanicolaou y exámenes pélvicos (para mujeres con cobertura de Medicare). • Y otros beneficios de bienestar.
	Atención para evitar que se enferme, como vacunas contra la gripe y exámenes para detectar cáncer	\$0	Debe consultar a uno de los proveedores dentro de nuestra red.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare by Health Net al 1-800-431-9007 (TTY: 711). Del 1.º de octubre al 31 de marzo, los representantes están disponibles de lunes a domingo, de 8 a. m. a 8 p. m. Del 1.º de abril al 30 de septiembre, los representantes están disponibles de lunes a viernes, de 8 a. m. a 8 p. m. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite www.wellcare.healthnetcalifornia.com.



Necesidad o problema de salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos para proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre beneficios)
Quiere un médico (continúa de la página anterior)	“Bienvenido a Medicare” (consulta preventiva por única vez)	\$0	Durante los primeros 12 meses de su nueva cobertura de la Parte B, puede asistir a una consulta preventiva “Bienvenido a Medicare” o a una consulta anual de bienestar. Después de los primeros 12 meses, podrá asistir a una consulta anual de bienestar cada 12 meses.
Necesita atención de emergencia (continúa en la página siguiente)	Servicios en la sala de emergencias	\$0	<p>Wellcare by Health Net cubre la atención de emergencia fuera de la red. Es posible que reciba atención de emergencia cubierta siempre que la necesite. La atención en una sala de emergencias debe utilizarse cuando haya un problema médico que suponga una amenaza a su vida o que pueda causar daños graves si no se trata de inmediato.</p> <p>Copago de \$95 por servicios de emergencia internacionales.</p> <p>Los servicios de emergencia internacionales están sujetos a una cobertura máxima del plan de \$50,000. No hay cobertura internacional para la atención aparte de la sala de emergencias o la admisión de emergencia en un hospital.</p> <p>No se necesita autorización previa o remisión del médico para los servicios en salas de emergencias.</p>

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare by Health Net al 1-800-431-9007 (TTY: 711). Del 1.º de octubre al 31 de marzo, los representantes están disponibles de lunes a domingo, de 8 a. m. a 8 p. m. Del 1.º de abril al 30 de septiembre, los representantes están disponibles de lunes a viernes, de 8 a. m. a 8 p. m. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite www.wellcare.healthnetcalifornia.com.



Necesidad o problema de salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos para proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre beneficios)
<p>Necesita atención de emergencia (continúa de la página anterior)</p>	<p>Atención de urgencia</p>	<p>\$0</p>	<p>Si necesita atención de urgencia, primero debe intentar obtenerla a través de un proveedor de la red. Sin embargo, puede acudir a los proveedores fuera de la red cuando no puede acceder a los proveedores de la red (por ejemplo, cuando se encuentra fuera del área de servicio del plan o durante el fin de semana).</p> <p>Copago de \$95 por servicios urgentemente necesarios a nivel mundial.</p> <p>Los servicios urgentemente necesarios a nivel mundial están sujetos a una cobertura máxima del plan de \$50,000.</p> <p>No se necesita autorización previa ni remisión del médico para la atención de urgencia.</p>

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare by Health Net al 1-800-431-9007 (TTY: 711). Del 1.º de octubre al 31 de marzo, los representantes están disponibles de lunes a domingo, de 8 a. m. a 8 p. m. Del 1.º de abril al 30 de septiembre, los representantes están disponibles de lunes a viernes, de 8 a. m. a 8 p. m. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite www.wellcare.healthnetcalifornia.com.



Necesidad o problema de salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos para proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre beneficios)
Necesita pruebas médicas	Servicios de radiología de diagnóstico (por ejemplo, radiografías u otros servicios de imágenes, como tomografías computarizadas (CAT) o resonancias magnéticas (MRI))	\$0	<p>Se cubrirán los siguientes servicios y también otros servicios médicamente necesarios que no se detallan aquí:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Radiografías. • Férulas, yesos y otros dispositivos utilizados para fracturas y dislocaciones. • Sangre, incluido su almacenamiento y administración. <p>Es posible que se necesite una autorización previa y una remisión del médico.</p>
	Pruebas de laboratorio y procedimientos de diagnóstico, como análisis de sangre	\$0	<p>Las pruebas de COVID-19 y los servicios específicos relacionados con las pruebas en cualquier ubicación tienen un costo de \$0.</p> <p>Es posible que se requiera autorización previa.</p>

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare by Health Net al 1-800-431-9007 (TTY: 711). Del 1.º de octubre al 31 de marzo, los representantes están disponibles de lunes a domingo, de 8 a. m. a 8 p. m. Del 1.º de abril al 30 de septiembre, los representantes están disponibles de lunes a viernes, de 8 a. m. a 8 p. m. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite www.wellcare.healthnetcalifornia.com.



Necesidad o problema de salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos para proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre beneficios)
Necesita servicios de audición/auditivos	Exámenes de diagnóstico de audición	\$0	<p>Medicare cubre exámenes para diagnosticar problemas de audición y equilibrio si su médico u otro proveedor de atención de salud indica estas pruebas para evaluar si necesita tratamiento médico.</p> <p>Nuestro plan también cubre lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 examen de audición de rutina cada año. <p>Es posible que se necesite una autorización previa y una remisión del médico.</p>
	Audífonos	\$0	<p>Nuestro plan cubre lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 evaluación y adaptación de audífonos cada año. • Hasta una asignación de \$1,000 por oído cada año para audífonos. <p>Se limita a 2 audífonos por año.</p> <p>Es posible que se necesite una autorización previa y una remisión del médico.</p>

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare by Health Net al 1-800-431-9007 (TTY: 711). Del 1.º de octubre al 31 de marzo, los representantes están disponibles de lunes a domingo, de 8 a. m. a 8 p. m. Del 1.º de abril al 30 de septiembre, los representantes están disponibles de lunes a viernes, de 8 a. m. a 8 p. m. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite www.wellcare.healthnetcalifornia.com.



Necesidad o problema de salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos para proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre beneficios)
Necesita atención dental	Controles dentales y atención preventiva	\$0	Los servicios dentales se ofrecen a través del pago por servicio del Programa Dental de Medi-Cal. Puede visitar el sitio web dental.dhcs.ca.gov/ para obtener más información.
	Atención dental restaurativa y de emergencia	\$0	<p>Los servicios dentales se ofrecen a través del pago por servicio del Programa Dental de Medi-Cal. Puede visitar el sitio web dental.dhcs.ca.gov/ para obtener más información.</p> <p>Además del Programa Dental de Medi-Cal, el plan ofrece lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coronas (metales nobles): una vez cada 5 años calendario. • Prostodoncia (dentaduras postizas): cada 2 años calendario por arco. • Puentes: cada 5 años calendario por diente. <p>Es posible que se requiera autorización previa.</p>

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare by Health Net al 1-800-431-9007 (TTY: 711). Del 1.º de octubre al 31 de marzo, los representantes están disponibles de lunes a domingo, de 8 a. m. a 8 p. m. Del 1.º de abril al 30 de septiembre, los representantes están disponibles de lunes a viernes, de 8 a. m. a 8 p. m. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite www.wellcare.healthnetcalifornia.com.



Necesidad o problema de salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos para proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre beneficios)
Necesita atención de la vista	Exámenes oculares	\$0	1 examen ocular de rutina cada año. Es posible que se necesite una autorización previa y una remisión del médico.
	Anteojos o lentes de contacto	\$0	Hasta \$400 de asignación combinada para lentes de contacto y anteojos (marcos y/o lentes) cada año. Se necesita una autorización previa y una remisión del médico.
	Otra atención de la vista	\$0	Examen para diagnosticar y tratar enfermedades y condiciones del ojo (incluidos los exámenes anuales de diagnóstico de glaucoma). Es posible que se necesite una autorización previa y una remisión del médico.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare by Health Net al 1-800-431-9007 (TTY: 711). Del 1.º de octubre al 31 de marzo, los representantes están disponibles de lunes a domingo, de 8 a. m. a 8 p. m. Del 1.º de abril al 30 de septiembre, los representantes están disponibles de lunes a viernes, de 8 a. m. a 8 p. m. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite www.wellcare.healthnetcalifornia.com.



Necesidad o problema de salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos para proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre beneficios)
<p>Necesita servicios de salud mental (continúa en la página siguiente)</p>	<p>Servicios de salud mental</p>	<p>\$0</p>	<p>Para miembros con doble elegibilidad, Medi-Cal paga este servicio si no está cubierto por Medicare o cuando se agote el beneficio de Medicare.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de salud mental ambulatorios. • Servicios de salud mental ambulatorios especializados. • Servicios de salud mental especializados para pacientes hospitalizados. • Servicios ambulatorios para tratar trastornos por consumo de sustancias. • Servicios de tratamiento residencial. • Desintoxicación voluntaria para pacientes hospitalizados. <p>Consulte la sección D a continuación con respecto a los servicios especializados de salud mental cubiertos por Medicare, Medi-Cal o una agencia estatal o del condado.</p> <p>Es posible que se requiera autorización previa.</p>

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare by Health Net al 1-800-431-9007 (TTY: 711). Del 1.º de octubre al 31 de marzo, los representantes están disponibles de lunes a domingo, de 8 a. m. a 8 p. m. Del 1.º de abril al 30 de septiembre, los representantes están disponibles de lunes a viernes, de 8 a. m. a 8 p. m. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite www.wellcare.healthnetcalifornia.com.



Necesidad o problema de salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos para proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre beneficios)
<p>Necesita servicios de salud mental (continúa de la página anterior) (continúa en la página siguiente)</p>	<p>Atención para pacientes hospitalizados y ambulatorios, y servicios comunitarios para personas que necesitan servicios de salud mental</p>	<p>\$0</p>	<p>Gracias a los beneficios de cargo por servicio (FFS) de Medi-Cal, tiene hasta 190 días de atención para pacientes hospitalizados en un hospital psiquiátrico de por vida. Los servicios para pacientes hospitalizados en un hospital psiquiátrico cuentan para el límite de 190 días de por vida solo si se cumplen determinadas condiciones. Este límite no se aplica a los servicios psiquiátricos para pacientes hospitalizados que se presten en un hospital general.</p> <p>El plan cubre 60 días de reserva vitalicia.</p> <p>Excepto en casos de emergencia, su médico debe informarle al plan que usted será admitido en un hospital.</p> <p>Posiblemente se apliquen reglas de autorización previa.</p> <p>Servicios brindados en una institución para trastornos mentales a personas de 65 años o mayores</p> <p>Es posible que se necesite una autorización previa y una remisión del médico.</p> <p>Comuníquese con el plan para obtener más información.</p>

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare by Health Net al 1-800-431-9007 (TTY: 711). Del 1.º de octubre al 31 de marzo, los representantes están disponibles de lunes a domingo, de 8 a. m. a 8 p. m. Del 1.º de abril al 30 de septiembre, los representantes están disponibles de lunes a viernes, de 8 a. m. a 8 p. m. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite www.wellcare.healthnetcalifornia.com.



Necesidad o problema de salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos para proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre beneficios)
<p>Necesita servicios de salud mental (continúa de la página anterior)</p>			<p>Consulte la sección D a continuación con respecto a los servicios especializados de salud mental cubiertos por Medicare, Medi-Cal o una agencia estatal o del condado.</p>
<p>Necesita servicios para trastornos por consumo de sustancias (continúa en la página siguiente)</p>	<p>Servicios para trastornos por consumo de sustancias</p>	<p>\$0</p>	<p>Gracias a sus beneficios de FFS de Medi-Cal, recibe los siguientes servicios y tal vez otros servicios que no se mencionan aquí:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Examen de detección y asesoramiento para pacientes con problemas de alcoholismo. • Tratamiento para el abuso de drogas. • Asesoramiento grupal o individual brindado por un médico clínico calificado. <p>Atención hospitalaria para pacientes hospitalizados</p> <p>Incluye los servicios para casos de abuso de sustancias y los servicios de rehabilitación.</p> <p>No hay límites en la cantidad de días cubiertos por el plan por cada hospitalización.</p> <p>Excepto en casos de emergencia, su médico debe informarle al plan que usted será admitido en un hospital.</p>

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare by Health Net al 1-800-431-9007 (TTY: 711). Del 1.º de octubre al 31 de marzo, los representantes están disponibles de lunes a domingo, de 8 a. m. a 8 p. m. Del 1.º de abril al 30 de septiembre, los representantes están disponibles de lunes a viernes, de 8 a. m. a 8 p. m. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite www.wellcare.healthnetcalifornia.com.



Necesidad o problema de salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos para proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre beneficios)
<p>Necesita servicios para trastornos por consumo de sustancias (continúa de la página anterior)</p>			<p>Es posible que se necesite una autorización previa y una remisión del médico.</p> <p>Atención por abuso de sustancias para pacientes ambulatorios</p> <p>Consulta individual para tratamiento por abuso de sustancias para pacientes ambulatorios.</p> <p>Consulta grupal para tratamiento por abuso de sustancias para pacientes ambulatorios.</p> <p>Es posible que se necesite una autorización previa y una remisión del médico.</p> <p>Consulte la sección D a continuación para obtener información sobre cómo acceder a los servicios para trastornos por abuso de sustancias del condado.</p>
<p>Necesita un lugar para vivir con personas disponibles para ayudarle</p>	Atención de enfermería especializada	\$0	Es posible que se requiera autorización previa.
	Atención en centro de convalecencia	\$0	Es posible que se requiera autorización previa.
<p>Necesita terapia después de un derrame cerebral o accidente</p>	Terapias ocupacional, física o del habla.	\$0	Es posible que se necesite una autorización previa y una remisión del médico.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare by Health Net al 1-800-431-9007 (TTY: 711). Del 1.º de octubre al 31 de marzo, los representantes están disponibles de lunes a domingo, de 8 a. m. a 8 p. m. Del 1.º de abril al 30 de septiembre, los representantes están disponibles de lunes a viernes, de 8 a. m. a 8 p. m. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite www.wellcare.healthnetcalifornia.com.



Necesidad o problema de salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos para proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre beneficios)
Necesita ayuda para acceder a los servicios de salud	Servicios de ambulancia sin carácter de emergencia	\$0	Es posible que se requiera autorización previa.
	Transporte de emergencia	\$0	Ninguna.
	Transporte para las citas médicas y los servicios médicos	\$0	Viajes ilimitados de ida o vuelta cada año a los lugares aprobados por el plan. Llame a Servicios al Miembro al menos 3 días antes o tan pronto como sea posible previo a su cita para programar su transporte. Es posible que se requiera autorización previa.
Necesita medicamentos para tratar su enfermedad o condición (continúa en la página siguiente)	Medicamentos recetados por Medicare Parte B	\$0	Entre los medicamentos de la Parte B, se incluyen los que le suministra el médico en el consultorio, algunos medicamentos orales contra el cáncer y algunos medicamentos que se usan en ciertos equipos. Si quiere obtener más información sobre estos medicamentos, lea el Manual del miembro.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare by Health Net al 1-800-431-9007 (TTY: 711). Del 1.º de octubre al 31 de marzo, los representantes están disponibles de lunes a domingo, de 8 a. m. a 8 p. m. Del 1.º de abril al 30 de septiembre, los representantes están disponibles de lunes a viernes, de 8 a. m. a 8 p. m. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite www.wellcare.healthnetcalifornia.com.



Necesidad o problema de salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos para proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre beneficios)
<p>Necesita medicamentos para tratar su enfermedad o condición (continúa de la página anterior) (continúa en la página siguiente)</p>	<p>Medicamentos genéricos (sin nombre de marca)</p>	<p>\$0</p>	<p>Puede haber limitaciones en los tipos de medicamentos cubiertos. Si quiere obtener más información, consulte la Lista de medicamentos cubiertos de Wellcare by Health Net (Lista de medicamentos).</p> <p>Algunos medicamentos recetados pueden requerir autorización previa o que primero pruebe otro medicamento. Pueden aplicarse límites de cantidad.</p> <p>Un suministro diario prolongado de algunos medicamentos está disponible a través de pedidos por correo y ciertas farmacias minoristas con el mismo copago que un suministro para un mes. Si quiere obtener más información, consulte la Lista de medicamentos cubiertos y averigüe para qué medicamentos está disponible el suministro extendido.</p>

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare by Health Net al 1-800-431-9007 (TTY: 711). Del 1.º de octubre al 31 de marzo, los representantes están disponibles de lunes a domingo, de 8 a. m. a 8 p. m. Del 1.º de abril al 30 de septiembre, los representantes están disponibles de lunes a viernes, de 8 a. m. a 8 p. m. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite www.wellcare.healthnetcalifornia.com.



Necesidad o problema de salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos para proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre beneficios)
<p>Necesita medicamentos para tratar su enfermedad o condición (continúa de la página anterior)</p>	<p>Medicamentos de marca</p>	<p>\$0</p>	<p>Puede haber limitaciones en los tipos de medicamentos cubiertos. Si quiere obtener más información, consulte la Lista de medicamentos cubiertos de Wellcare by Health Net (Lista de medicamentos).</p> <p>Algunos medicamentos recetados pueden requerir autorización previa o que primero pruebe otro medicamento. Pueden aplicarse límites de cantidad.</p> <p>Un suministro diario prolongado de algunos medicamentos está disponible a través de pedidos por correo y ciertas farmacias minoristas con el mismo copago que un suministro para un mes. Si quiere obtener más información, consulte la Lista de medicamentos cubiertos y averigüe para qué medicamentos está disponible el suministro extendido.</p>
<p>Necesita ayuda para recuperarse o tiene necesidades especiales de salud</p>	<p>Servicios de rehabilitación</p>	<p>\$0</p>	<p>Es posible que se requiera una remisión del médico.</p>
	<p>Equipo médico para atención a domicilio</p>	<p>\$0</p>	<p>Es posible que se requiera autorización previa.</p>
	<p>Servicios de diálisis</p>	<p>\$0</p>	<p>Es posible que se requiera una remisión del médico.</p>

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare by Health Net al 1-800-431-9007 (TTY: 711). Del 1.º de octubre al 31 de marzo, los representantes están disponibles de lunes a domingo, de 8 a. m. a 8 p. m. Del 1.º de abril al 30 de septiembre, los representantes están disponibles de lunes a viernes, de 8 a. m. a 8 p. m. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite www.wellcare.healthnetcalifornia.com.



Necesidad o problema de salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos para proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre beneficios)
Necesita cuidado de los pies	Servicios de podología	\$0	<p>Se cubrirán los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico y tratamiento médico o quirúrgico de lesiones y enfermedades de los pies (como dedo en martillo o espolones en el talón). • Cuidado de los pies de rutina para los miembros con determinadas enfermedades, como la diabetes, que afectan las piernas. <p>El cuidado de los pies de rutina adicional se limita a 12 consultas por año, lo que incluye cortar o quitar callos y durezas, y cortar las uñas.</p> <p>Es posible que se necesite una autorización previa y una remisión del médico.</p>
	Servicios ortopédicos	\$0	<p>Cobertura para todos los aparatos protésicos u ortopédicos necesarios para recuperar el funcionamiento de una parte del cuerpo, o para su reemplazo, indicados por un médico, podólogo o dentista con licencia, que actúe dentro del alcance de esta, cuando dichos aparatos sean suministrados por un técnico protésico, ortopedista o profesional con licencia, respectivamente.</p> <p>Es posible que se requiera autorización previa.</p>

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare by Health Net al 1-800-431-9007 (TTY: 711). Del 1.º de octubre al 31 de marzo, los representantes están disponibles de lunes a domingo, de 8 a. m. a 8 p. m. Del 1.º de abril al 30 de septiembre, los representantes están disponibles de lunes a viernes, de 8 a. m. a 8 p. m. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite www.wellcare.healthnetcalifornia.com.



Necesidad o problema de salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos para proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre beneficios)
Necesita equipo médico duradero (DME) Nota: Esta no es una lista completa del DME. Para obtener una lista completa, comuníquese con Servicios al Miembro o consulte el capítulo 4 del Manual del miembro.	Sillas de ruedas, muletas y andadores	\$0	Es posible que se requiera autorización previa.
	Nebulizadores	\$0	Es posible que se requiera autorización previa.
	Suministros y equipo de oxígeno	\$0	Es posible que se requiera autorización previa.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare by Health Net al 1-800-431-9007 (TTY: 711). Del 1.º de octubre al 31 de marzo, los representantes están disponibles de lunes a domingo, de 8 a. m. a 8 p. m. Del 1.º de abril al 30 de septiembre, los representantes están disponibles de lunes a viernes, de 8 a. m. a 8 p. m. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite www.wellcare.healthnetcalifornia.com.



Necesidad o problema de salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos para proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre beneficios)
Necesita ayuda para vivir en casa (continúa en la página siguiente)	Servicios de atención de salud en el hogar	\$0	Es posible que se necesite una autorización previa y una remisión del médico.
	Servicios para el hogar, como limpieza o tarea domésticas, o modificaciones en el hogar, como barras de apoyo	\$0	<p>Si cumple con ciertos criterios clínicos, puede acceder a los servicios a domicilio adicionales a través del Programa de Servicios de Apoyo en el Hogar (IHSS) de Medi-Cal por medio del Departamento de Servicios Sociales (DSS).</p> <p>Los servicios deben ser recomendados o solicitados por un médico clínico del plan con licencia o un proveedor del plan con licencia. Puede participar en la administración de la atención o un administrador de atención puede realizarle una evaluación.</p> <p>Los servicios se brindarán en incrementos de 4 horas, con un máximo de 12 consultas por año.</p> <p>Llame a Servicios al Miembro para obtener más información y comunicarse con el trabajador social de su condado.</p>

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare by Health Net al 1-800-431-9007 (TTY: 711). Del 1.º de octubre al 31 de marzo, los representantes están disponibles de lunes a domingo, de 8 a. m. a 8 p. m. Del 1.º de abril al 30 de septiembre, los representantes están disponibles de lunes a viernes, de 8 a. m. a 8 p. m. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite www.wellcare.healthnetcalifornia.com.



Necesidad o problema de salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos para proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre beneficios)
Necesita ayuda para vivir en casa (continúa de la página anterior)	Servicios de salud diurnos para adultos, servicios comunitarios para adultos (CBAS) u otros servicios de apoyo	\$0	<p>CBAS es un programa de servicios para pacientes ambulatorios brindado en un centro donde las personas asisten de acuerdo con un cronograma. Brinda atención de enfermería especializada, servicios sociales, terapias (incluidas las terapias ocupacional, física y del habla), cuidado personal, capacitación y apoyo para las familias o los cuidadores, servicios de nutrición, transporte y otros servicios. Se cubrirán los CBAS si cumple con los requisitos para recibirlos.</p> <p>Es posible que se necesite una autorización previa y una remisión del médico.</p>
	Servicios de habilitación diurnos	\$0	Es posible que se requiera autorización previa.
	Servicios para ayudarle a vivir por su cuenta (servicios de atención de salud en el hogar o servicios de asistentes de cuidado personal)	\$0	<p>Los apoyos comunitarios son servicios o entornos alternativos médicamente adecuados y rentables. Estos servicios son opcionales para los miembros. Si califica, estos servicios pueden ayudarle a vivir con mayor independencia. No reemplazan los beneficios que ya recibe con Medi-Cal. Algunos ejemplos de apoyos comunitarios que ofrecemos incluyen alimentos y comidas que apoyan el tratamiento médico o comidas adaptadas por motivos médicos, ayuda para usted o su cuidador, o barras de apoyo y rampas para la ducha.</p>

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare by Health Net al 1-800-431-9007 (TTY: 711). Del 1.º de octubre al 31 de marzo, los representantes están disponibles de lunes a domingo, de 8 a. m. a 8 p. m. Del 1.º de abril al 30 de septiembre, los representantes están disponibles de lunes a viernes, de 8 a. m. a 8 p. m. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite www.wellcare.healthnetcalifornia.com.



Necesidad o problema de salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos para proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre beneficios)
Servicios adicionales (continúa en la página siguiente)	Servicios quiroprácticos	\$0	<p>Nuestro plan cubre 24 consultas quiroprácticas de rutina adicionales cada año.</p> <p>Es posible que se necesite una autorización previa y una remisión del médico.</p>
	Servicios de acupuntura	\$0	<p>Nuestro plan cubre 24 consultas de acupuntura de rutina adicionales cada año.</p> <p>Es posible que se necesite una autorización previa y una remisión del médico.</p>
	Suministros y servicios para pacientes con diabetes	\$0	<p>El glucómetro y los suministros para diabéticos se limitan a OneTouch cuando se obtienen en una farmacia. No se cubren otras marcas y sistemas de monitoreo continuo de glucosa, a menos que estén autorizados previamente. Pueden aplicarse límites de cantidad.</p> <p>Es posible que se requiera autorización previa.</p>
	Tarjeta de alimentos saludables	\$0	<p>Recibe una asignación de \$50 por mes para gastar en productos comestibles elegibles en los comercios minoristas que participan.</p> <p>Los montos no utilizados se transfieren al mes siguiente.</p> <p>Es posible que se necesite una autorización previa y una remisión del médico.</p>

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare by Health Net al 1-800-431-9007 (TTY: 711). Del 1.º de octubre al 31 de marzo, los representantes están disponibles de lunes a domingo, de 8 a. m. a 8 p. m. Del 1.º de abril al 30 de septiembre, los representantes están disponibles de lunes a viernes, de 8 a. m. a 8 p. m. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite www.wellcare.healthnetcalifornia.com.



Necesidad o problema de salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos para proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre beneficios)
<p>Servicios adicionales (continúa de la página anterior) (continúa en la página siguiente)</p>	Comidas	\$0	<p>Comidas para tratamiento posagudo</p> <p>No paga nada por las comidas inmediatamente después de una hospitalización para ayudar en la recuperación, con un máximo de 3 comidas por día hasta 14 días, para un máximo de 42 comidas.</p> <p>Comidas para condiciones crónicas</p> <p>No paga nada por comidas a domicilio como parte de un programa supervisado diseñado para que los miembros con condiciones crónicas específicas hagan su transición a modificaciones de estilo de vida. Los miembros reciben 3 comidas por día hasta por 28 días al mes, con un máximo de 84 comidas. El beneficio se puede recibir hasta por 3 meses.</p> <p>Es posible que se requiera una remisión del médico.</p>

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare by Health Net al 1-800-431-9007 (TTY: 711). Del 1.º de octubre al 31 de marzo, los representantes están disponibles de lunes a domingo, de 8 a. m. a 8 p. m. Del 1.º de abril al 30 de septiembre, los representantes están disponibles de lunes a viernes, de 8 a. m. a 8 p. m. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite www.wellcare.healthnetcalifornia.com.



Necesidad o problema de salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos para proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre beneficios)
Servicios adicionales (continúa de la página anterior) (continúa en la página siguiente)	Artículos de venta libre (OTC)	\$0	<p>El beneficio máximo es de \$260 cada tres meses para gastar en artículos de venta libre aprobados por el plan. Pueden aplicarse limitaciones. Al final del período de beneficios, los dólares de beneficios que no se utilicen caducarán.</p> <p>Nota: Puede comprar artículos OTC elegibles en las tiendas minoristas CVS participantes con la tarjeta de identificación (ID) de miembro de su plan o en el catálogo por teléfono o en línea para la entrega a domicilio.</p> <p>El programa Medi-Cal Rx también cubre algunos artículos OTC. Pídale ayuda a su proveedor o farmacéutico.</p>
	Servicios protésicos	\$0	<p>Nuestro plan paga algunos dispositivos protésicos, incluidos los marcapasos, los zapatos protésicos y las prótesis mamarias. También pagamos por la reparación o el reemplazo de dispositivos protésicos.</p> <p>Es posible que se requiera autorización previa.</p>

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare by Health Net al 1-800-431-9007 (TTY: 711). Del 1.º de octubre al 31 de marzo, los representantes están disponibles de lunes a domingo, de 8 a. m. a 8 p. m. Del 1.º de abril al 30 de septiembre, los representantes están disponibles de lunes a viernes, de 8 a. m. a 8 p. m. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite www.wellcare.healthnetcalifornia.com.



Necesidad o problema de salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos para proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre beneficios)
Servicios adicionales (continúa de la página anterior) (continúa en la página siguiente)	Radioterapia	\$0	Radioterapia (terapia con radio e isótopos), incluidos los materiales y los suministros para los técnicos. Es posible que se requiera autorización previa.
	Servicios para ayudar a controlar su enfermedad	\$0	Se cubrirá la capacitación para ayudarle a controlar la diabetes, en algunos casos. Para obtener más información al respecto, comuníquese con Servicios al Miembro. Es posible que se requiera una remisión del médico.
	Programas de bienestar	\$0	Ofrecemos varios programas que se centran en ciertas condiciones de la salud. Estos incluyen los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • rastreador de actividades; • examen físico anual de rutina adicional; • clases de educación para la salud; • clases de educación sobre nutrición; • asesoramiento para dejar de fumar y de consumir tabaco; • línea directa de enfermería;

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare by Health Net al 1-800-431-9007 (TTY: 711). Del 1.º de octubre al 31 de marzo, los representantes están disponibles de lunes a domingo, de 8 a. m. a 8 p. m. Del 1.º de abril al 30 de septiembre, los representantes están disponibles de lunes a viernes, de 8 a. m. a 8 p. m. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite www.wellcare.healthnetcalifornia.com.



Necesidad o problema de salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos para proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre beneficios)
<p>Servicios adicionales (continúa de la página anterior) (continúa en la página siguiente)</p>			<ul style="list-style-type: none"> beneficio de acondicionamiento físico. Este plan ofrece una membresía para un beneficio de acondicionamiento físico flexible con créditos mensuales que se pueden usar en una variedad de gimnasios o centros de acondicionamiento físico locales grandes. Los miembros tendrán 32 créditos que podrán usar cada mes. Los créditos alcanzarán para cubrir la membresía mensual en un gimnasio y/o clases en un centro de acondicionamiento físico, cajas de materiales para hacer ejercicio físico en el hogar y videos de ejercicio físico. Dispositivo del sistema personal de respuesta ante emergencias (PERS): Cobertura de un dispositivo personal de respuesta médica ante emergencias de por vida y su cuota mensual. Un dispositivo personal de respuesta médica ante emergencias brinda tranquilidad y genera una respuesta a sus necesidades emergentes y no emergentes las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare by Health Net al 1-800-431-9007 (TTY: 711). Del 1.º de octubre al 31 de marzo, los representantes están disponibles de lunes a domingo, de 8 a. m. a 8 p. m. Del 1.º de abril al 30 de septiembre, los representantes están disponibles de lunes a viernes, de 8 a. m. a 8 p. m. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite www.wellcare.healthnetcalifornia.com.



Necesidad o problema de salud	Servicios que podría necesitar	Sus costos para proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre beneficios)
Servicios adicionales (continúa de la página anterior)			Para obtener una lista detallada de los beneficios del programa de bienestar que se ofrecen, consulte el Manual del miembro.

El resumen de beneficios anterior se proporciona únicamente con fines informativos y no representa una lista completa de los beneficios. Para obtener una lista completa y más información sobre sus beneficios, puede leer el Manual del miembro de Wellcare by Health Net. Si no tiene un Manual del miembro, llame a Servicios al Miembro de Wellcare by Health Net a los números que figuran en la parte inferior de esta página para obtener uno. Si tiene preguntas, también puede llamar a Servicios al Miembro o visitar el sitio web www.wellcare.healthnetcalifornia.com.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare by Health Net al 1-800-431-9007 (TTY: 711). Del 1.º de octubre al 31 de marzo, los representantes están disponibles de lunes a domingo, de 8 a. m. a 8 p. m. Del 1.º de abril al 30 de septiembre, los representantes están disponibles de lunes a viernes, de 8 a. m. a 8 p. m. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite www.wellcare.healthnetcalifornia.com.



D. Beneficios cubiertos fuera de Wellcare by Health Net

Existen algunos servicios que puede obtener que no están cubiertos por Wellcare by Health Net, pero que sí lo están por Medicare, Medi-Cal o una agencia estatal o del condado. Esta no es una lista completa. Llame a Servicios al Miembro al número que figura en la parte inferior de la página para obtener más información sobre estos servicios.

Otros servicios cubiertos por Medicare, Medi-Cal o una agencia estatal	Sus costos
Programa Dental de Medi-Cal	\$0
Exención de residencia asistida (ALW)	\$0
Programa de Servicios Multifunción para Personas de la Tercera Edad (MSSP)	\$0
Servicios en centros regionales	\$0
Proveedores o servicios especializados de salud mental o de trastornos por uso de sustancias (SUD) del condado	\$0
Exención de proveedores o servicios basados en el hogar y la comunidad (HCBS)	\$0
Proveedores o servicios de apoyo en el hogar (IHSS).	\$0
Medi-Cal Rx: servicios o proveedores de medicamentos recetados cubiertos por Medi-Cal	\$0
Planes Denti-Cal: proveedores o servicios dentales de Medi-Cal	\$0
Ciertos servicios de atención para pacientes terminales cubiertos fuera de Wellcare por Health Net	\$0
Rehabilitación psicosocial	\$0
Administración de casos de específicos	\$0
Alojamiento y comida en casa de reposo	\$0

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare by Health Net al 1-800-431-9007 (TTY: 711). Del 1.º de octubre al 31 de marzo, los representantes están disponibles de lunes a domingo, de 8 a. m. a 8 p. m. Del 1.º de abril al 30 de septiembre, los representantes están disponibles de lunes a viernes, de 8 a. m. a 8 p. m. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite www.wellcare.healthnetcalifornia.com.



E. Servicios que Wellcare by Health Net, Medicare y Medi-Cal no cubren

Esta no es una lista completa. Llame a Servicios al Miembro al número que figura en la parte inferior de la página para obtener más información sobre otros servicios excluidos.

Servicios que Wellcare by Health Net, Medicare y Medi-Cal no cubren	
Servicios que no se consideran razonables ni médicamente necesarios, según los estándares de Medicare y Medi-Cal, a menos que determinemos que son servicios cubiertos.	Medicamentos, tratamientos y artículos médicos y quirúrgicos experimentales, a menos que estén cubiertos por Medicare, por un estudio de investigación clínica aprobado por Medicare o por nuestro plan. Consulte el capítulo 3 de su Manual del miembro para obtener más información sobre los estudios de investigación clínica. Los tratamientos y artículos experimentales son aquellos que la comunidad médica, en general, no acepta.
Tratamiento quirúrgico para la obesidad mórbida, excepto cuando se considere médicamente necesario y Medicare lo cubra.	Una habitación privada en un hospital, excepto cuando sea médicamente necesario.
Atención de enfermería privada.	Atención de enfermería de tiempo completo en su hogar.

F. Sus derechos como miembro del plan

Como miembro de Wellcare by Health Net, tiene ciertos derechos. Puede ejercerlos sin ser sancionado. También puede ejercerlos sin perder sus servicios de atención de salud. Le informaremos sobre sus derechos al menos una vez al año. Si quiere obtener más información al respecto, lea el Manual del miembro. Sus derechos incluyen, entre otros, los siguientes:

- **Tiene derecho al respeto, la justicia y la dignidad.** Esto incluye el derecho a lo siguiente:
 - Obtener servicios cubiertos sin preocuparse por la condición médica, el estado de salud, la recepción de los servicios de salud, la experiencia en reclamaciones, los antecedentes médicos, la discapacidad (incluida la discapacidad mental), el estado civil, la edad, el sexo (incluidos los estereotipos sexuales y la identidad de género), la orientación sexual, la nacionalidad, la raza, el color, la religión, el credo o la asistencia pública.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare by Health Net al 1-800-431-9007 (TTY: 711). Del 1.º de octubre al 31 de marzo, los representantes están disponibles de lunes a domingo, de 8 a. m. a 8 p. m. Del 1.º de abril al 30 de septiembre, los representantes están disponibles de lunes a viernes, de 8 a. m. a 8 p. m. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite www.wellcare.healthnetcalifornia.com.



- Obtener información en otros idiomas y formatos (por ejemplo, letra de imprenta grande, braille o audio) de forma gratuita.
- Estar libre de cualquier forma de restricción física o reclusión.
- **Tiene derecho a recibir información sobre su atención de salud.** Esto incluye información sobre el tratamiento y sus opciones de tratamiento. Esta información debe estar en un idioma y formato que usted pueda entender. Esto incluye el derecho a obtener información sobre lo siguiente:
 - Descripción de los servicios que cubrimos.
 - Cómo recibir los servicios.
 - Cuánto le costarán los servicios.
 - Nombres de proveedores de atención de salud.
- **Tiene derecho a tomar decisiones sobre su atención, incluso negarse a un tratamiento.** Esto incluye el derecho a lo siguiente:
 - Elegir un proveedor de atención primaria (PCP) y cambiarlo en cualquier momento del año.
 - Recurrir a un proveedor de atención de salud para la mujer sin una remisión del médico.
 - Obtener sus servicios y medicamentos cubiertos con rapidez.
 - Conocer todas las opciones de tratamiento, independientemente del costo o de la cobertura.
 - Rechazar un tratamiento, incluso si su proveedor de atención de salud lo desaconseja.
 - Dejar de tomar un medicamento, incluso si su proveedor de atención de salud lo desaconseja.
 - Solicitar una segunda opinión. Wellcare by Health Net pagará el costo de la consulta para que obtenga una segunda opinión.
 - Hacer conocer sus deseos con respecto a la atención de salud por medio de instrucciones anticipadas.
- **Tiene derecho a recibir atención en tiempo y forma, sin ningún tipo de obstáculos de comunicación o acceso.** Esto incluye el derecho a lo siguiente:
 - Obtener atención médica oportuna.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare by Health Net al 1-800-431-9007 (TTY: 711). Del 1.º de octubre al 31 de marzo, los representantes están disponibles de lunes a domingo, de 8 a. m. a 8 p. m. Del 1.º de abril al 30 de septiembre, los representantes están disponibles de lunes a viernes, de 8 a. m. a 8 p. m. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite www.wellcare.healthnetcalifornia.com.



- Entrar y salir del consultorio de un proveedor de atención de salud. Esto significa que no debe haber obstáculos para el acceso de personas con discapacidades, de acuerdo con la Ley para Estadounidenses con Discapacidades.
- Tener intérpretes que le ayuden a comunicarse con sus proveedores de atención de salud y su plan de salud.
- **Tiene derecho a buscar atención de emergencia y urgencia cuando la necesite.** Esto significa que tiene derecho a lo siguiente:
 - Recibir servicios de emergencia sin autorización previa en caso de emergencia.
 - Usar a un proveedor de atención de emergencia o urgencia fuera de la red, cuando sea necesario.
- **Tiene derecho a la confidencialidad y la privacidad.** Esto incluye el derecho a lo siguiente:
 - Solicitar y obtener una copia de sus expedientes médicos con un formato que pueda comprender y pedir que se modifiquen o corrijan.
 - Mantener la privacidad de su información de salud personal.
- **Usted tiene derecho a presentar reclamos sobre la atención y los servicios cubiertos.** Esto incluye el derecho a lo siguiente:
 - Presentar una queja o reclamo contra nosotros o nuestros proveedores.
 - Presentar un reclamo ante el Departamento de Atención Médica Administrada de California (DMHC) a través de un número de teléfono gratuito (1-888-466-2219) o una línea TDD (1-877-688-9891) para personas con discapacidad auditiva o del habla. El sitio web del DMHC (www.dmhc.ca.gov) tiene formularios de reclamo, formularios de solicitud de revisión médica independiente (IMR) e instrucciones en línea.
 - Solicitar al DMHC una IMR de los servicios o artículos de Medi-Cal que sean de naturaleza médica.
 - Apelar ciertas decisiones tomadas por DMHC o nuestros proveedores.
 - Solicitar una audiencia ante el Estado.
 - Obtener un motivo detallado por el cual se denegaron los servicios.

Para obtener más información sobre sus derechos, puede leer el Manual del miembro. Si tiene preguntas, llame a Servicios al Miembro de Wellcare by Health Net a los números que figuran en la parte inferior de esta página.

También puede llamar a la Oficina del Ombudsman especial para personas que tienen tanto Medicare como Medi-Cal al 1-855-501-3077, de lunes a viernes, de 9:00 a. m. a 5:00 p. m. o a la Oficina del Ombudsman de Medi-Cal al 1-888-452-8609, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare by Health Net al 1-800-431-9007 (TTY: 711). Del 1.º de octubre al 31 de marzo, los representantes están disponibles de lunes a domingo, de 8 a. m. a 8 p. m. Del 1.º de abril al 30 de septiembre, los representantes están disponibles de lunes a viernes, de 8 a. m. a 8 p. m. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite www.wellcare.healthnetcalifornia.com.



G. Cómo presentar un reclamo o una apelación por un servicio denegado.

Si tiene un reclamo o cree que Wellcare by Health Net debería cubrir algo que denegamos, llame a Servicios al Miembro a los números que figuran en la parte inferior de esta página. Es posible que pueda apelar nuestra decisión.

Si tiene preguntas sobre los reclamos y las apelaciones, puede leer el capítulo 9 del Manual del miembro. También puede llamar a Servicios al Miembro de Wellcare by Health Net a los números que figuran en la parte inferior de esta página.

Si aún no está de acuerdo con esta decisión, puede realizar lo siguiente:

- Solicitar una revisión médica independiente (IMR), y un revisor externo que no tiene relación con el plan de salud revisará su caso.
- Solicitar una audiencia ante el Estado, y un juez revisará su caso.

Puede solicitar una IMR y una audiencia ante el Estado al mismo tiempo. También puede pedir primero una para ver si resuelve el problema y, luego, pedir la otra. Por ejemplo, si solicita una IMR primero, y no está de acuerdo con la decisión, todavía tiene la opción de pedir una audiencia ante el Estado. Ahora bien, si usted solicitó primero una audiencia ante el Estado y la audiencia ya tuvo lugar, no puede pedir una IMR. En este caso, la audiencia ante el Estado tiene la decisión definitiva.

No deberá pagar por una IMR ni por una audiencia ante el Estado.

REVISIÓN MÉDICA INDEPENDIENTE (IMR)

Si desea una IMR, debe solicitarla dentro de los **180 días calendario** a partir de la fecha de recepción de esta carta de aviso de resolución de apelación. En el párrafo siguiente encontrará información sobre cómo solicitar una IMR. Tenga en cuenta que el término “queja” incluye tanto “reclamos” como “apelaciones”.

El Departamento de Atención Médica Administrada de California es responsable de regular los planes de servicios de atención de salud. Si tiene una queja contra su plan de salud, antes de llamar al Departamento, primero debe comunicarse con el **Health Net al 1-800-675-6110 (TTY: 711)** y utilice el **proceso de apelación de Health Net**. El uso de este procedimiento de quejas no impide a las personas utilizar otros posibles derechos y recursos que pueden estar a su disposición. Si necesita ayuda con una queja relacionada con una emergencia, una queja que no se resolvió satisfactoriamente en su plan de salud o una queja que no se resolvió después de los 30 días calendario, llame al Departamento para recibir asistencia. También puede ser elegible para una revisión médica independiente (IMR). Si lo es, el proceso de IMR le proporciona una revisión

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare by Health Net al 1-800-431-9007 (TTY: 711). Del 1.º de octubre al 31 de marzo, los representantes están disponibles de lunes a domingo, de 8 a. m. a 8 p. m. Del 1.º de abril al 30 de septiembre, los representantes están disponibles de lunes a viernes, de 8 a. m. a 8 p. m. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite www.wellcare.healthnetcalifornia.com.



imparcial de las decisiones médicas tomadas por un plan de salud y que se relacionan con la necesidad médica de un servicio o tratamiento propuestos; las decisiones de cobertura sobre tratamientos que son experimentales o de investigación, y las disputas de pagos de servicios médicos de urgencia o de emergencia. El Departamento también tiene un número de teléfono gratuito **(1-888-466-2219)**, y una línea TDD: **(1-877-688-9891)** para personas con discapacidad auditiva y del habla. En el sitio web del departamento (www.dmhc.ca.gov), encontrará formularios de reclamo, formularios de solicitud de IMR e instrucciones en línea.

AUDIENCIA ANTE EL ESTADO

Si quiere que se realice una audiencia ante el Estado, debe solicitarla dentro de los **120 días calendario** a partir de la fecha del Aviso de resolución de apelación (NAR), en el cual le informan que se mantiene, en todo o en parte, la determinación adversa de beneficios anterior. Sin embargo, **si en ese momento usted se encuentra bajo tratamiento y quiere seguir recibéndolo, debe solicitar una audiencia ante el Estado dentro de los 10 días calendario** a partir de la fecha de entrega o del sello postal del NAR, O BIEN, antes de la fecha en que el plan de salud indica que se pondrá fin a los servicios. Cuando solicite la audiencia ante el Estado, debe indicar que quiere seguir recibiendo tratamiento.

Puede pedir una audiencia ante el Estado de las siguientes maneras:

- Por teléfono: Llame al **1-800-952-5253**. Es posible que la línea se encuentre ocupada. Es posible que le soliciten por mensaje que vuelva a llamar más tarde. Si tiene problemas de habla o audición, llame al número de **TTY/TDD 1-800-952-8349**.
- Por escrito: Complete un formulario de audiencia ante el Estado o envíe una carta a la siguiente dirección:

**California Department of Social Services
State Hearings Division
P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37
Sacramento, CA 94244-2430**

Asegúrese de incluir su nombre, dirección, número de teléfono, número de seguro social y el motivo por el que quiere una audiencia ante el Estado en el formulario de audiencia ante el Estado o en su carta. Si alguien le está brindando ayuda para solicitar una audiencia ante el Estado, agregue el nombre, la dirección y el número de teléfono de esta persona en el formulario o en la carta. Si necesita un intérprete, indíquenos el idioma en el que habla. No deberá pagar por un intérprete. Nosotros le conseguiremos uno.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare by Health Net al 1-800-431-9007 (TTY: 711). Del 1.º de octubre al 31 de marzo, los representantes están disponibles de lunes a domingo, de 8 a. m. a 8 p. m. Del 1.º de abril al 30 de septiembre, los representantes están disponibles de lunes a viernes, de 8 a. m. a 8 p. m. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite www.wellcare.healthnetcalifornia.com.



Después de pedir una audiencia ante el Estado, podría haber una demora de hasta 90 días calendario para que se tome una decisión sobre su caso y se le envíe una respuesta. Si cree que ese tiempo de espera dañará su salud, es posible que pueda obtener una respuesta dentro de los 3 días calendario. Pídale a su médico o al plan de salud que escriban una carta por usted. En la carta, se debe explicar detalladamente cómo la espera de 90 días calendario para tomar una decisión sobre su caso perjudicará gravemente su vida, su salud o su capacidad para alcanzar, mantener o recuperar el máximo funcionamiento. Luego, asegúrese de pedir una **audiencia acelerada** y presentar la carta junto con la solicitud de audiencia.

En la audiencia ante el Estado, puede hablar usted mismo, o un familiar, amigo, defensor, médico o abogado puede hablar por usted. Si quiere que otra persona hable en su nombre, debe indicar en la oficina de la audiencia ante el Estado que la persona está autorizada a hablar por usted. A esta persona se la llama “representante autorizado”.

Si tiene preguntas sobre los reclamos y las apelaciones, puede leer el capítulo 9 del Manual del miembro de Wellcare by Health Net. También puede llamar a Servicios al Miembro de Wellcare by Health Net Cal.

Si tiene algún problema o inquietud, o pregunta en relación con sus beneficios o su atención, llame a Servicios al Miembro de Wellcare by Health Net.

H. ¿Qué hacer en caso de presunto fraude?

La mayoría de los profesionales de la atención de salud y las organizaciones que prestan servicios son honestos. Lamentablemente, puede haber algunos que no lo son.

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

- Llame al Servicios al Miembro de Wellcare by Health Net. Los números de teléfonos aparecen en la parte inferior de esta página.
- O llame al Centro de Servicio al Cliente de Medi-Cal al 1-800-841-2900. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-497-4648.
- O bien, llame a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. Usted puede llamar a estos números de forma gratuita las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- O bien, puede llamar a la línea directa para denuncias de fraude y abuso del Departamento de Servicios de Atención de Salud de California al 1-800-822-6222 (TTY: 711), o a la División de Fraude y Abuso a Persona Mayores de Medi-Cal de la Oficina del Fiscal General al 1-800-722-0432 (TTY: 711). La llamada es gratuita y confidencial.

Si tiene alguna pregunta, llame a Wellcare by Health Net al 1-800-431-9007 (TTY: 711). Del 1.º de octubre al 31 de marzo, los representantes están disponibles de lunes a domingo, de 8 a. m. a 8 p. m. Del 1.º de abril al 30 de septiembre, los representantes están disponibles de lunes a viernes, de 8 a. m. a 8 p. m. La llamada es gratuita. **Si quiere obtener más información**, visite www.wellcare.healthnetcalifornia.com.



Aviso de No Discriminación

La discriminación es un delito. Wellcare by Health Net cumple con las leyes Estatales y Federales de derechos civiles. Wellcare by Health Net no discrimina ilegalmente, y no excluye a las personas ni las trata de manera diferente por motivos de género, raza, color, religión, ascendencia, nacionalidad, identificación con grupos étnicos, edad, discapacidad mental, discapacidad física, afección médica, información genética, estado civil, sexo, identidad de género u orientación sexual.

Wellcare by Health Net proporciona los siguientes servicios:

- Asistencia y servicios gratuitos para personas con discapacidades a fin de ayudarlos a que se comuniquen mejor, como los siguientes:
 - o Intérpretes de lengua de señas calificados
 - o Información escrita en otros formatos (letra grande, audios, formatos electrónicos accesibles y otros formatos)
- Servicios de idiomas gratuitos para personas cuyo idioma principal no es el inglés, como los siguientes:
 - o Intérpretes calificados
 - o Información escrita en otros idiomas

Si usted necesita estos servicios, comuníquese con Wellcare by Health Net llamando al **1-800-431-9007**. Entre el 1 de octubre y el 31 de marzo, puede llamarnos los 7 días de la semana, de 8 a.m. a 8 p.m. Del 1 de abril al 30 de septiembre, puede llamarnos de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Se utiliza un sistema de mensajería fuera del horario de atención, los fines de semana y los días festivos federales. Si tiene problemas auditivos o del habla, llame al **TTY 711**. Previa solicitud, este documento puede ponerse a su disposición en formato Braille, letra grande, audiocassette o en formato electrónico. Para obtener una copia en uno de estos formatos alternativos, llame o escriba a la siguiente dirección:

Wellcare by Health Net
21281 Burbank Blvd.
Woodland Hills, CA 91367
1-800-431-9007
TTY: 711

Cómo Presentar una Queja

Si considera que Wellcare by Health Net no le ha proporcionado estos servicios o lo ha discriminado ilegalmente por motivos de género, raza, color, religión, ascendencia, nacionalidad, identificación con grupos étnicos, edad, discapacidad mental, discapacidad física, afección médica, información genética, estado civil, sexo, identidad de género u orientación sexual, puede presentar una queja ante Servicios para Miembros. Puede presentar una queja por teléfono, por escrito, en persona o electrónicamente mediante las siguientes opciones:

- **Por teléfono:** Comuníquese con el Coordinador de Derechos Civiles de Wellcare by Health Net llamando al **1-866-458-2208**. De 8 a.m. a 5 p.m., de lunes a viernes. O bien, si tiene problemas auditivos o del habla, llame al **TTY 711**.
- **Por escrito:** Complete un formulario de queja o escriba una carta y envíela a la siguiente dirección:
Wellcare Civil Rights Coordinator
P.O. Box 9103
Van Nuys, CA 91409-9103
- **En persona:** Acuda al consultorio de su médico o a Wellcare by Health Net e indique que desea presentar una queja.
- **Electrónicamente:** Visite el sitio web de Wellcare by Health Net en **www.wellcare.com/healthnetCA**.

Oficina de Derechos Civiles – Departamento de Servicios de Salud de California

También puede presentar una queja de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Servicios de Salud de California, por teléfono, por escrito o electrónicamente mediante las siguientes opciones:

- **Por teléfono:** Llame al **1-916-440-7370**. Si no puede oír o hablar bien, llame al **TTY 711 (Servicios de Retransmisión de Telecomunicaciones)**.
- **Por escrito:** Complete un formulario de queja o escriba una carta y envíela a la siguiente dirección:
Deputy Director, Office of Civil Rights
Department of Health Care Services
Office of Civil Rights
P.O. Box 997413, MS 0009
Sacramento, CA 95899-7413
Los formularios de queja están disponibles en http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx
- **Electrónicamente:** Envíe un correo electrónico a CivilRights@dhcs.ca.gov.

Oficina de Derechos Civiles – Departamento de Salud y Servicios Humanos de Estados Unidos

Si cree que ha sido discriminado por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o género, también puede presentar una queja de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Estados Unidos, por teléfono, por escrito o electrónicamente mediante las siguientes opciones:

- **Por teléfono:** Llame al **1-800-368-1019**. Si tiene problemas auditivos o del habla, llame al **TTY/TDD 1-800-537-7697**.
- **Por escrito:** Complete un formulario de queja o escriba una carta y envíela a la siguiente dirección:
U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201
Los formularios de queja están disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.
- **Electrónicamente:** Visite el Portal de Quejas de la Oficina de Derechos Civiles en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>.

English: ATTENTION: If you need help in your language call **1-800-431-9007** (TTY: **711**). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call **1-800-431-9007** (TTY: **711**). These services are free of charge.

العربية (Arabic): انتباه: إذا كنت بحاجة إلى مساعدة بلغتك، فاتصل على الرقم **1-800-431-9007** (TTY: **711**) تتوفر أيضًا مساعدات وخدمات للأشخاص ذوي الإعاقات مثل المستندات بطريقة برايل وبطباعة كبيرة. اتصل على الرقم **1-800-431-9007** (TTY: **711**) وهذه الخدمات مجانية.

Հայերեն (Armenian): Ուշադրութեամբ: Եթե Ձեր լեզվով օգնության կարիք ունեք, զանգահարեք **1-800-431-9007** (TTY` **711**): Հասանելի են նաև օգնություն և ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, ինչպիսիք են՝ բրայլյան և խոշոր տառերով փաստաթղթերը: Չանգահարեք **1-800-431-9007** (TTY` **711**): Այս ծառայություններն անվճար են:

ភាសាខ្មែរ (Cambodian): ចំណាំ: ប្រសិនបើអ្នកត្រូវការជំនួយជាភាសារបស់អ្នក សូមទូរសព្ទទៅលេខ **1-800-431-9007** (TTY: **711**)។ ជំនួយនិងសេវាកម្មសម្រាប់ជនពិការ ដូចជាឯកសារជាអក្សរធំសម្រាប់ជនពិការភ្នែក និងពុម្ពអក្សរធំ ក៏មានផងដែរ។ សូមទូរសព្ទទៅលេខ **1-800-431-9007** (TTY: **711**)។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃនោះទេ។

中文 (Chinese): 注意: 如果您需要以您母语提供的协助, 请致电 **1-800-431-9007** (TTY: **711**)。我们也为残疾人士提供辅助和服务, 例如点字和大字体印刷的文件。请致电 **1-800-431-9007** (TTY: **711**)。这些服务为免费服务。

فارسی (Farsi): توجه: اگر نیاز به کمک به زبان خودتان دارید با شماره **1-800-431-9007** (TTY: **711**) تماس بگیرید. کمکها و خدمات برای افراد دارای معلولیت نیز در دسترس است, مانند اسناد با خط بریل و چاپ درشت. با شماره **1-800-431-9007** (TTY **711**) تماس بگیرید. این خدمات رایگان است.

हिंदी (Hindi): ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में मदद चाहिए, तो **1-800-431-9007** (TTY: **711**) पर कॉल करें. विकलांग लोगों के लिए ब्रेल और बड़े प्रिंट में दस्तावेज़ जैसी सहायता और सेवाएं उपलब्ध हैं. **1-800-431-9007** (TTY: **711**) पर कॉल करें. ये सेवाएं नि:शुल्क हैं.

Lus Hmoob (Hmong): TSEEM CEEB: : Yog koj xav tau kev pab ua koj hom lus hu rau **1-800-431-9007** (TTY: **711**). Tsis tas li ntawd, kuj tseem muaj cov kev pab thiab cov kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li cov ntaub ntawv Ua Ntawv Su thiab cov ntawv loj. Hu rau **1-800-431-9007** (TTY: **711**). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

日本語 (Japanese): 注意: 言語のヘルプが必要な場合は **1-800-431-9007** (TTY: **711**) までお電話ください。障害をお持ちの方には、点字や大判プリントなどの補助機能やサービスもご利用になれます。 **1-800-431-9007** (TTY: **711**) までお電話ください。これらのサービスは無料です。

한국어(Korean): 주의: 귀하의 구사 언어로 도움을 받으셔야 한다면 **1-800-431-9007** (TTY: **711**)번으로 연락해 주십시오. 점자 및 큰 활자 인쇄 형식으로 된 문서 등 장애인을 위한 도움 및 서비스도 제공됩니다. **1-800-431-9007**(TTY: **711**)번으로 연락해 주십시오. 해당 서비스는 무료로 제공됩니다.

ພາສາລາວ (Laotian): ສໍາຄັນ: ຖ້າວ່າທ່ານຕ້ອງການການຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານ ໂ ທ **1-800-431-9007** (TTY: **711**). ນອກຈາກນີ້ ຍັງມີການຊ່ວຍເຫຼືອ ແລະ ບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນ: ເອກະສານທີ່ເປັນຕົວອັກສອນນູນ ແລະ ຕົວພິມຂະໜາດໃຫຍ່ ໂ ທ **1-800-431-9007** (TTY: **711**). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ ແມ່ນພຣີ

Mienh (Mien): Liouh Eix: Oix se meih oix nongc zuqc gorngv mienh wac daih taengx meih, cingv meih mboqv dienx wac **1-800-431-9007** (TTY: **711**). Yie mbuo hac haih nongc mienh wac daih taengx waic fangx nyei mienh, hngangv zing mangc mv buac lamh nyei mienh nongc nyei nzangc caux domh nzangc wenh jienx. Cingv meih mboqv dienx wac **1-800-431-9007** (TTY: **711**). Naiv deix bong zouc gong se maiv siou zinh nyanh nyei.

ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi): ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ **1-800-431-9007** (TTY: **711**) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ। ਅਪੰਗਤਾਵਾਂ ਵਾਲੇ ਲੋਕਾਂ ਵਾਸਤੇ ਸਹਾਇਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬਰੇਲ ਲਿਪੀ ਅਤੇ ਵੱਡੇ ਛਾਪੇ ਵਾਲੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। **1-800-431-9007** 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ (TTY: **711**)। ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

Русский (Russian): ВНИМАНИЕ: если вам требуется помощь на родном языке, позвоните по номеру **1-800-431-9007** (TTY: **711**). Также доступны сопутствующая помощь и услуги для людей с ограниченными возможностями, такие как материалы, напечатанные крупным шрифтом и шрифтом Брайля. Позвоните по номеру **1-800-431-9007** (TTY: **711**). Эти услуги предоставляются бесплатно.

Español (Spanish): ATENCIÓN: Si necesita ayuda en su idioma llame al **1-800-431-9007** (TTY: **711**). También están disponibles ayudas y servicios para personas con discapacidades, como documentos en Braille y letra grande. Llame al **1-800-431-9007** (TTY: **711**). Estos servicios son gratuitos.

Tagalog (Tagalog): PAALALA: Kung kailangan ninyo ng tulong sa inyong wika, tumawag sa **1-800-431-9007** (TTY: **711**). Available din ang mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, gaya ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa **1-800-431-9007** (TTY: **711**). Walang bayad ang mga serbisyong ito.

ภาษาไทย (Thai): หมายเหตุ: หากต้องการความช่วยเหลือในภาษาของคุณ โปรดโทรไปท **1-800-431-9007** (TTY: **711**) เรามีความช่วยเหลือและบริการสำหรับผู้พิการ เช่น เอกสารที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่ใช้ตัวอักษรขนาดใหญ่ ด้วยเช่นกัน โปรดโทรไปที่ **1-800-431-9007** (TTY: **711**) บริการเหล่านี้ไม่มีค่าใช้จ่าย

Українська (Ukrainian): УВАГА! Якщо ви потребуєте підтримки своєю мовою, телефонуйте за номером **1-800-431-9007** (TTY: **711**). Також доступні засоби та послуги для людей з обмеженими можливостями, як-от документи шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте за номером **1-800-431-9007** (TTY: **711**). Ці послуги є безкоштовними.

Tiếng Việt (Vietnamese): CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của quý vị, hãy gọi số **1-800-431-9007** (TTY: **711**). Các hỗ trợ và dịch vụ dành cho người khuyết tật, chẳng hạn như tài liệu bằng chữ nổi và chữ cỡ lớn cũng được cung cấp. Hãy gọi số **1-800-431-9007** (TTY: **711**). Các dịch vụ này được miễn phí.

Si tiene preguntas generales o sobre nuestro plan, los servicios, el área de servicios, la facturación o las tarjetas de (ID) de miembros, puede llamar a Servicios al Miembro de Wellcare by Health Net al siguiente número:

1-800-431-9007

Las llamadas a este número son gratuitas. Del 1.º de octubre al 31 de marzo, los representantes están disponibles de lunes a domingo, de 8 a. m. a 8 p. m. Del 1.º de abril al 30 de septiembre, los representantes están disponibles de lunes a viernes, de 8 a. m. a 8 p. m. Fuera del horario de atención, los fines de semana y los días feriados, puede dejar un mensaje. Le devolverán la llamada el siguiente día hábil.

Servicios al Miembro también ofrece los servicios gratuitos de un intérprete para las personas que no hablan inglés.

711

Este número requiere un equipo telefónico especial y es solo para las personas que tienen dificultades de audición o del habla.

Las llamadas a este número son gratuitas. Del 1.º de octubre al 31 de marzo, los representantes están disponibles de lunes a domingo, de 8 a. m. a 8 p. m. Del 1.º de abril al 30 de septiembre, los representantes están disponibles de lunes a viernes, de 8 a. m. a 8 p. m. Fuera del horario de atención, los fines de semana y los días feriados, puede dejar un mensaje. Le devolverán la llamada el siguiente día hábil.

Si tiene preguntas sobre su salud:

- Llame a su proveedor de atención primaria (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 Nurse Advice Line. Una enfermera escuchará su problema y le dirá cómo obtener atención. (Por ejemplo: atención de urgencia, sala de emergencias). Los números de la línea Nurse Advice Line son los siguientes:

1-800-893-5597

Las llamadas a este número son gratuitas. 24 horas al día, 7 días a la semana.

Wellcare by Health Net también ofrece los servicios gratuitos de un intérprete para las personas que no hablan inglés.

711

Las llamadas a este número son gratuitas. 24 horas al día, 7 días a la semana.

Si necesita atención de salud conductual inmediata, llame a Managed Health Network (MHN):

1-855-464-3571

Las llamadas a este número son gratuitas. Los profesionales clínicos especializados en salud del conductual con licencia están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año.

Wellcare by Health Net también ofrece los servicios gratuitos de un intérprete para las personas que no hablan inglés.

711

Las llamadas a este número son gratuitas. Los profesionales clínicos especializados en salud del conductual con licencia están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año.