



Santa Clara Family
Health Plan™

CAL MEDICCONNECT PLAN

(Plan de Medicare-Medicaid)

Resumen de Beneficios 2021

Servicio al Cliente: **1-877-723-4795**

TTY: **711**

Lunes a viernes, 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratuita.

www.scfhp.com

H7890_16001S Accepted

ESTA PÁGINA SE HA DEJADO EN BLANCO DE FORMA INTENCIONAL

Plan de Cal MediConnect de SCFHP (Plan de Medicare-Medicaid): Resumen de Beneficios de 2021

Introducción

Este documento es un breve resumen de los beneficios y servicios cubiertos por el Plan de Cal MediConnect de Santa Clara Family Health Plan (Plan de Medicare-Medicaid). Incluye respuestas a las preguntas frecuentes, información de contacto importante, una descripción general de los beneficios y servicios que se ofrecen e información sobre sus derechos como miembro del Plan de Cal MediConnect de Santa Clara Family Health Plan (SCFHP). Las palabras clave y sus definiciones aparecen en orden alfabético en el último capítulo del *Manual del miembro*.

Contenido

A. Renuncia de responsabilidades.....	2
B. Preguntas frecuentes.....	7
C. Descripción general de los servicios.....	15
D. Servicios cubiertos fuera del Plan de Cal MediConnect de SCFHP	35
E. Servicios que no cubre el Plan de Cal MediConnect de SCFHP, Medicare y Medi-Cal	36
F. Sus derechos como miembro del plan.....	36
G. Cómo presentar una queja o una apelación por un servicio que se le denegó.....	39
H. Qué hacer si sospecha de fraude	40



Si tiene alguna pregunta, llame a Santa Clara Family Health Plan al 1-877-723-4795 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratis. **Para obtener más información**, visite www.scfhp.com.

Plan de Cal MediConnect de SCFHP (Plan de Medicare-Medicaid): Resumen de Beneficios de 2021

A. Renuncia de responsabilidades



Este es un resumen de los servicios de salud cubiertos por el Plan de Santa Clara Family Health Plan (SCFHP) para 2021. Solamente es un resumen. Por favor lea el *Manual del miembro* para ver la lista completa de beneficios.

- El Plan de Cal MediConnect de Santa Clara Family Health Plan (Plan de Medicare-Medicaid) es un plan de salud que tiene un contrato con Medicare y Medi-Cal para ofrecer los beneficios de ambos programas a los miembros.
- Con el Plan de Cal MediConnect de Santa Clara Family Health Plan (SCFHP), usted puede obtener sus servicios de Medicare y de Medi-Cal en un solo plan de salud. Un administrador de casos del Plan de Cal MediConnect de SCFHP le ayudará a atender sus necesidades de cuidado de la salud.
- Esta no es una lista completa. La información de los beneficios es un resumen breve, no una descripción completa de los beneficios. Para obtener más información puede comunicarse con el plan o leer el *Manual del miembro*.
- ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call Customer Service at 1-877-723-4795 (TTY: 711), Monday through Friday, 8 a.m. to 8 p.m. The call is free.

ATENCIÓN: Si habla español, hay servicios de ayuda de idiomas gratis disponibles para usted. Llame a Servicio al Cliente al 1-877-723-4795 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratis.

CHÚ Ý: Nếu quý vị nói tiếng Việt, có dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ, miễn phí dành cho quý vị. Hãy gọi đến Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-877-723-4795 (TTY: 711), từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 8 giờ tối. Cuộc gọi là miễn phí.

注意：如果您说中文，您可申请免费语言援助服务。请于星期一至星期五早上 8 点至晚上 8 点致电 1-877-723-4795 (TTY 用户请致电 711) 与客户服务部联系。本电话免费。

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, may magagamit kang mga serbisyong tulong sa wika na walang bayad. Tumawag sa Serbisyo para sa Mamimili sa 1-877-723-4795 (TTY: 711), Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 8 p.m. Ang pagtawag ay libre.

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 월요일부터 금요일 오전 8 시부터 저녁 8 시까지 1-877-723-4795 (TTY: 711)번으로 고객 서비스부에 연락해 주십시오. 통화는 무료입니다.

Si tiene alguna pregunta, llame a Santa Clara Family Health Plan al 1-877-723-4795 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratis. **Para obtener más información**, visite www.scfhp.com.



Plan de Cal MediConnect de SCFHP (Plan de Medicare-Medicaid): Resumen de Beneficios de 2021

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ. Եթե խոսում եք հայերեն, ապա լեզվական օգնության ծառայությունները Ձեզ կտրամադրվեն անվճար: Չանգահարեք հաճախորդների սպասարկման կենտրոն հետևյալ հեռախոսահամարով՝ 1-877-723-4795 (TTY. 711), երկուշաբթիից ուրբաթ՝ ժ. 8:00 - 20:00: Չանգահարեք անվճար է:

ВНИМАНИЕ: Если Вы говорите по-русски, Вы можете бесплатно воспользоваться услугами переводчика. Позвоните в Службу поддержки клиентов по номеру 1-877-723-4795 (телетайп: 711), с понедельника по пятницу, с 8:00 до 20:00. Звонок бесплатный.

توجه: اگر به زبان فارسی صحبت می کنید، خدمات کمک‌زبانی به‌صورت رایگان در دسترس شما قرار دارد. روزهای دوشنبه تا جمعه، از 8 صبح الی 8 شب، با واحد خدمات مشتریان به شماره 1-877-723-4795 (TTY: 711) تماس بگیرید. تماس با این شماره رایگان است.

ご注意：日本語を話される場合、無料の言語支援サービスをご利用いただけます。カスタマーサービス 1-877-723-4795 (TTY : 711) までお電話下さい。サービス時間帯は月曜日から金曜日の午前 8 時から午後 8 時までです。通話は無料です。

LUS CEEV: Yog hais tias koj hais lus Hmoob, peb muaj kev pab txhais lus pub dawb rau koj. Hu rau Lub Chaw Pab Cuam Neeg Qhua rau ntawm tus xov tooj 1-877-723-4795 (TTY: 711), hnuv Monday txog Friday, 8 teev sawv ntxov txog 8 teev tsaus ntuj. Qhov hu no yog hu dawb xwb.

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਭਾਸ਼ਾ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਿਲਕੁਲ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। 1-877-723-4795 (TTY: 711) 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨੂੰ ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ, ਸਵੇਰੇ 8 ਵਜੇ ਤੋਂ ਰਾਤੀਂ 8 ਵਜੇ ਤੱਕ ਕਾਲ ਕਰੋ। ਕਾਲ ਕਰਨ ਦਾ ਪੈਸਾ ਨਹੀਂ ਲੱਗਦਾ।

ا: تنبيه: إذا كنت تتحدث اللغة العربية، فإن خدمات المساعدة اللغوية المجانية متاحة لك. الاتصال بخدمة العملاء على الرقم 1-877-723-4795 (الهاتف النصي لضعاف السمع (TTY: 711) من الاثنين إلى الجمعة، من 8 صباحًا إلى 8 مساءً. الاتصال مجاني.

ध्यान दें: अगर आप हिंदी, भाषा बोलते हैं, तो आपके लिए भाषा सहायता सेवाएँ निःशुल्क उपलब्ध हैं। ग्राहक सेवा को 1-877-723-4795 (TTY: 711) पर, सोमवार से शुक्रवार, सुबह 8:00 से शाम 8:00 बजे तक कॉल करें यह कॉल निःशुल्क है।

โปรดทราบ: หากท่านพูดภาษาไทย จะมีบริการความช่วยเหลือทางด้านภาษาโดยไม่มีค่าใช้จ่าย ติดต่อศูนย์บริการลูกค้าได้ที่ 1-877-723-4795 (TTY: 711) ได้ในวันจันทร์ถึงศุกร์ เวลา 08.00 น. ถึง 20.00 น. ไม่มีค่าใช้จ่ายในการโทร



Si tiene alguna pregunta, llame a Santa Clara Family Health Plan al 1-877-723-4795 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratis. **Para obtener más información**, visite www.scfhp.com.

Plan de Cal MediConnect de SCFHP (Plan de Medicare-Medicaid): Resumen de Beneficios de 2021

ជូនចំពោះ: ប្រសិនបើលោកអ្នកនិយាយភាសា
សេវាជំនួយផ្នែកភាសាមានផ្តល់ជូនលោកអ្នកដោយឥតគិតថ្លៃ។
ទូរស័ព្ទមកផ្នែកសេវាកម្មអតិថិជនតាមលេខ 1-877-723-4795 (TTY: 711)
ពីថ្ងៃច័ន្ទដល់ថ្ងៃសុក្រម៉ោង 8 ព្រឹក។ ដល់ម៉ោង 8 យប់ ការហៅទូរស័ព្ទគឺឥតគិតថ្លៃ។

ໂປດຊາບ: ຖ້າທ່ານເວົ້າພາສາລາວ,
ມີການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາໂດຍບໍ່ຄິດຄ່າໃຊ້ຈ່າຍ ສໍາລັບທ່ານ.
ໂທຫາສູນບໍລິການລູກຄ້າໄດ້ທິເບີ 1-877-723-4795 (TTY: 711), ວັນຈັນ ຫາ ວັນສຸກ
ເວລາ 8 ໂມງເຊົ້າ ຫາ 8 ໂມງແລງ. ໂທຟຣີ.

- Puede obtener gratis este documento en otros formatos, como en letra grande, braille o audio. Llame al 1-877-723-4795 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratis.
- Puede hacer una solicitud permanente para recibir este documento, ahora o en el futuro, en un idioma distinto al inglés o en un formato alternativo. Mantendremos esta información en el archivo para futuros envíos. No necesita hacer una solicitud por separado cada vez. Para hacer o cambiar su solicitud:
 - Llame al Servicio al Cliente o envíe una solicitud por escrito a:

Attn: Customer Service Department
Santa Clara Family Health Plan
PO Box 18880
San Jose, CA 95158
- Si quiere una copia impresa del Manual del miembro, llame a Servicio al Cliente al 1-877-723-4795 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. También puede visitar www.scfhp.com para consultar el *Manual del miembro* en línea.

Si tiene alguna pregunta, llame a Santa Clara Family Health Plan al 1-877-723-4795 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratis. **Para obtener más información**, visite www.scfhp.com.



Plan de Cal MediConnect de SCFHP (Plan de Medicare-Medicaid):
Resumen de Beneficios de 2021

- La discriminación está prohibida por ley.

Santa Clara Family Health Plan (SCFHP) cumple las leyes federales de derechos civiles vigentes y no discrimina por motivos de raza, color, país de origen, edad, discapacidad ni sexo. SCFHP no excluye a las personas ni las trata de manera diferente por su raza, color, país de origen, edad, discapacidad ni sexo.

SCFHP:

- Ofrece ayuda y servicios gratis a personas con discapacidad para que se puedan comunicar con nosotros de manera eficaz, como:
 - Intérpretes de lengua de señas calificados
 - Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles y otros formatos)
- Presta servicios lingüísticos gratis a personas cuyo idioma principal no es el inglés, como:
 - Intérpretes calificados
 - Información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, comuníquese con Servicio al Cliente llamando al 1-877-723-4795 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m.



Si tiene alguna pregunta, llame a Santa Clara Family Health Plan al 1-877-723-4795 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratis. **Para obtener más información**, visite www.scfhp.com.

Plan de Cal MediConnect de SCFHP (Plan de Medicare-Medicaid): **Resumen de Beneficios de 2021**

Si cree que SCFHP no le ha prestado estos servicios o lo ha discriminado de alguna otra manera por su raza, color, país de origen, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una queja a:

Attn: Grievance and Appeals Department
Santa Clara Family Health Plan
6201 San Ignacio Ave
San Jose, CA 95119
Teléfono: 1-877-723-4795
TTY: 711
Fax: 1-408-874-1962
Correo electrónico: CalMediConnectGrievances@scfhp.com

Puede presentar una queja en persona o por correo, fax o correo electrónico. Si necesita ayuda para presentar una queja, un representante de Servicio al Cliente puede ayudarlo.

También puede presentar una queja de derechos civiles ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos (DHHS), Oficina de Derechos Civiles, de forma electrónica a través del Portal para quejas de la Oficina de Derechos Civiles en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf> o por correo postal o por teléfono a:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue SW
Room 509F, HHH Building
Washington, DC 20201
Teléfono: 1-800-368-1019
TDD: 1-800-537-7697

Los formularios de quejas están disponibles en www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html.

Si tiene alguna pregunta, llame a Santa Clara Family Health Plan al 1-877-723-4795 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratis. **Para obtener más información**, visite www.scfhp.com.



Plan de Cal MediConnect de SCFHP (Plan de Medicare-Medicaid): Resumen de Beneficios de 2021

B. Preguntas frecuentes

En el cuadro a continuación aparecen las preguntas frecuentes.

Preguntas frecuentes (FAQ)	Respuestas
¿Qué es un Plan de Cal MediConnect?	El Plan de Cal MediConnect es una organización formada por médicos, hospitales, farmacias, proveedores de servicios a largo plazo y otros proveedores. También cuenta con administradores de casos, quienes le ayudan a tener el control de todos sus proveedores y servicios. Todos ellos trabajarán juntos para darle el cuidado que usted necesita. El Plan de Cal MediConnect de Santa Clara Family Health Plan (Plan de Medicare-Medicaid) es un Plan de Cal MediConnect que ofrece beneficios de Medi-Cal y Medicare para los miembros.
¿Qué es un administrador de casos de SCFHP Cal MediConnect?	Un “administrador de casos” de SCFHP Cal MediConnect es la persona principal con quien se comunicará usted. Esta persona le ayuda a controlar todos sus proveedores y servicios y se asegura de que usted obtenga lo que necesite.
¿Qué son los Servicios y apoyo a largo plazo (LTSS)?	Los LTSS son servicios para los miembros que necesitan asistencia para hacer tareas cotidianas, como bañarse, vestirse, preparar comida y tomar medicamentos. La mayoría de esos servicios se proporcionan en su hogar o en su comunidad, pero podrían proporcionarse en un hogar para personas mayores o en un hospital. Los LTSS incluyen los siguientes programas: Servicios del Programa de Servicios Multifuncionales para Personas de la Tercera Edad (MSSP), Servicios comunitarios para adultos (CBAS) y cuidados especializados de enfermería a largo plazo prestados en centros de enfermería (NF).



Si tiene alguna pregunta, llame a Santa Clara Family Health Plan al 1-877-723-4795 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratis. **Para obtener más información**, visite www.scfhp.com.

Plan de Cal MediConnect de SCFHP (Plan de Medicare-Medicaid): Resumen de Beneficios de 2021

Preguntas frecuentes (FAQ)	Respuestas
¿Obtendrá los mismos beneficios de Medicare y Medi-Cal con el Plan de Cal MediConnect de SCFHP que tiene ahora?	<p>Usted obtendrá la mayoría de sus beneficios cubiertos por Medicare y Medi-Cal directamente del Plan de Cal MediConnect de SCFHP. Trabjará con un equipo de proveedores que le ayudarán a determinar cuáles son los servicios más adecuados para cubrir sus necesidades. Esto significa que pueden cambiar algunos de los servicios que recibe ahora.</p> <p>Cuando se inscriba en el Plan de Cal MediConnect de SCFHP, usted y su equipo de cuidado trabajarán juntos para desarrollar un Plan de atención individualizado para atender sus necesidades de salud y apoyo que refleje sus preferencias y objetivos personales. Además, si toma algún medicamento de venta con receta de la Parte D de Medicare que el Plan de Cal MediConnect de SCFHP no cubre normalmente, puede obtener un suministro temporal y le ayudaremos con la transición a otro medicamento o a obtener una excepción para que el Plan de Cal MediConnect de SCFHP cubra su medicamento si es médicamente necesario.</p>

Si tiene alguna pregunta, llame a Santa Clara Family Health Plan al 1-877-723-4795 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratis. **Para obtener más información**, visite www.scfhp.com.



Plan de Cal MediConnect de SCFHP (Plan de Medicare-Medicaid): Resumen de Beneficios de 2021

Preguntas frecuentes (FAQ)	Respuestas
¿Puede consultar a los mismos médicos que consulta ahora?	<p>A menudo esto es posible. Si sus proveedores (incluyendo médicos y farmacias) trabajan con el Plan de Cal MediConnect de SCFHP y tienen contrato con nosotros, puede continuar consultándolos.</p> <ul style="list-style-type: none">• Los proveedores que tienen acuerdos con nosotros se consideran “dentro de la red”. Usted debe usar a los proveedores de la red del Plan de Cal MediConnect de SCFHP.• Si necesita cuidado de urgencia, de emergencia o servicios de diálisis fuera del área, puede utilizar a proveedores fuera del Plan de Cal MediConnect de SCFHP. <p>Para saber si sus médicos están dentro de la red del plan, llame a Servicio al Cliente o lea el <i>Directorio de proveedores y farmacias</i> del Plan de Cal MediConnect de SCFHP.</p> <p>Si el Plan de Cal MediConnect de SCFHP es nuevo para usted, trabajaremos juntos para desarrollar un Plan de atención individualizado para atender sus necesidades. Puede seguir consultando a los médicos que ha visto hasta ahora durante un período hasta de 12 meses si se cumplen ciertas condiciones. Consulte el Capítulo 1 del <i>Manual del miembro</i> del Plan de Cal MediConnect de SCFHP (también conocido como la evidencia de cobertura) para obtener más información.</p>
¿Qué sucederá si necesita algún servicio, pero ningún proveedor de la red del Plan de Cal MediConnect de SCFHP puede proporcionárselo?	<p>La mayoría de los servicios los prestarán los proveedores de nuestra red. Si necesita algún servicio que no pueda ser proporcionado dentro de la red, el Plan de Cal MediConnect de SCFHP pagará el costo de un proveedor fuera de la red.</p>



Si tiene alguna pregunta, llame a Santa Clara Family Health Plan al 1-877-723-4795 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratis. **Para obtener más información**, visite www.scfhp.com.

Plan de Cal MediConnect de SCFHP (Plan de Medicare-Medicaid): Resumen de Beneficios de 2021

Preguntas frecuentes (FAQ)	Respuestas
¿Dónde está disponible el Plan de Cal MediConnect de SCFHP?	El área de servicio de este plan incluye: el condado de Santa Clara. Debe vivir en esta área para unirse al plan.
¿Usted paga alguna cantidad mensual (también llamada una prima) según el Plan de Cal MediConnect de SCFHP?	No tendrá que pagar ninguna prima mensual al Plan de Cal MediConnect de SCFHP por su cobertura de salud.
¿Qué es una autorización previa?	<p>Autorización previa significa que usted debe obtener la aprobación de SCFHP antes de que usted pueda recibir un servicio o medicamento específico o para consultar a un proveedor fuera de la red. El Plan de Cal MediConnect de SCFHP podría no cubrir el servicio o medicamento si usted no obtiene la autorización.</p> <p>Si necesita cuidado de urgencia, de emergencia o servicios de diálisis fuera del área, no tiene que obtener primero la aprobación. El Plan de Cal MediConnect de SCFHP puede proporcionarle una lista de servicios o procedimientos que requieren que usted obtenga la autorización previa del Plan de Cal MediConnect de SCFHP antes de que se proporcione el servicio.</p> <p>Consulte el Capítulo 3, Sección B, del <i>Manual del miembro</i> para obtener más información sobre autorizaciones previas. Consulte el Cuadro de beneficios en la Sección D del Capítulo 4 del <i>Manual del miembro</i> para obtener más información sobre qué servicios necesitan autorización previa.</p>

Si tiene alguna pregunta, llame a Santa Clara Family Health Plan al 1-877-723-4795 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratis. **Para obtener más información**, visite www.scfhp.com.



Plan de Cal MediConnect de SCFHP (Plan de Medicare-Medicaid): Resumen de Beneficios de 2021

Preguntas frecuentes (FAQ)	Respuestas
¿Qué es una referencia?	<p>Una derivación significa que su proveedor de atención primaria (PCP) debe darle su aprobación para que usted consulte a alguien que no sea su proveedor de atención primaria o para que acuda a otros proveedores de la red del plan. Si usted no obtiene la aprobación, el Plan de Cal MediConnect de SCFHP podría no cubrir los servicios. Para algunos especialistas, como los especialistas en salud femenina, usted no necesita una derivación.</p> <p>Consulte el Capítulo 3, Sección D, del <i>Manual del miembro</i> para obtener más información sobre cuándo necesita una derivación de su PCP.</p>
¿Qué es ayuda adicional?	<p>Ayuda Adicional (Extra Help) es un programa de Medicare que ayuda a las personas con ingresos y recursos limitados a reducir los costos de los medicamentos de venta con receta de la Parte D de Medicare, como las primas, los deducibles y los copagos. La ayuda adicional también se conoce como “Subsidio para Bajos Ingresos” o “LIS”.</p> <p>Los copagos por sus medicamentos de venta con receta bajo el Plan de Cal MediConnect de SCFHP ya incluyen la cantidad de ayuda adicional para la que califica. Para obtener más información acerca de la ayuda adicional, comuníquese con su oficina local del Seguro social o llame al Seguro Social al 1-800-772-1213. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-325-0778.</p>



Si tiene alguna pregunta, llame a Santa Clara Family Health Plan al 1-877-723-4795 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratis. **Para obtener más información**, visite www.scfhp.com.

Plan de Cal MediConnect de SCFHP (Plan de Medicare-Medicaid): Resumen de Beneficios de 2021

Preguntas frecuentes (FAQ)	Respuestas
¿Puedo ver la información de mi plan médico en línea si me inscribo?	<p>Sí, puede obtener acceso a la información de su plan médico en línea en www.member.scfhp.com. Como miembro de SCFHP, puede:</p> <ul style="list-style-type: none">• Ver resúmenes y beneficios de su plan de salud• Ver los montos de sus copagos actuales• Buscar medicamentos cubiertos y comparar precios de medicamentos• Ver sus reclamos y autorizaciones• Solicitar una tarjeta de identificación nueva• Imprimir una tarjeta de identificación temporal• Ver o cambiar su proveedor de atención primaria (PCP).• Buscar un proveedor de cuidado de la salud o farmacia de la red• Solicitar transporte a las citas médicas.

Si tiene alguna pregunta, llame a Santa Clara Family Health Plan al 1-877-723-4795 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratis. **Para obtener más información**, visite www.scfhp.com.



Plan de Cal MediConnect de SCFHP (Plan de Medicare-Medicaid): Resumen de Beneficios de 2021

Preguntas frecuentes (FAQ)	Respuestas
<p>¿Con quién debe comunicarse si tiene alguna pregunta o necesita ayuda? (continúa en la siguiente página)</p>	<p>Si tiene alguna pregunta general o sobre nuestro plan, servicios, área de servicios, cobros o tarjetas de identificación de miembros, llame a Servicio al Cliente del Plan de Cal MediConnect de SCFHP:</p> <p>LLAME AL 1-877-723-4795</p> <p>Las llamadas a este número son gratuitas. Los representantes de servicio al cliente están disponibles de lunes a viernes, de 8 a. m. a 8 p. m. Si llama fuera del horario normal de atención del área de Servicio al Cliente del plan, puede dejar un mensaje de voz y le devolveremos la llamada en el plazo de un día hábil. Visite www.scfhp.com para obtener más información sobre el Plan de Cal MediConnect de SCFHP.</p> <p>Servicio al Cliente también tiene servicios gratuitos de intérprete de idiomas para las personas que no hablan inglés.</p> <p>TTY 711</p> <p>Este número es para personas con problemas auditivos o del habla. Usted debe tener equipo telefónico especial para llamar.</p> <p>Las llamadas a este número son gratuitas. Puede comunicarse con el Servicio al Cliente de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m.</p>



Si tiene alguna pregunta, llame a Santa Clara Family Health Plan al 1-877-723-4795 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratis. **Para obtener más información**, visite www.scfhp.com.

Plan de Cal MediConnect de SCFHP (Plan de Medicare-Medicaid): Resumen de Beneficios de 2021

Preguntas frecuentes (FAQ)	Respuestas
<p>¿Con quién debe comunicarse si tiene alguna pregunta o necesita ayuda? (continúa de la página anterior)</p>	<p>Si tiene preguntas sobre su salud, llame a la Línea de consejería de enfermeras:</p> <p>LLAME 1-844-803-6962</p> <p>AL Las llamadas a este número son gratuitas. La línea de consejería de enfermeras está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.</p> <p>TTY 711</p> <p>Este número es para personas con problemas auditivos o del habla. Usted debe tener equipo telefónico especial para llamar.</p> <p>Las llamadas a este número son gratuitas. La Línea de Consejería de Enfermeros está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.</p> <p>Si necesita servicios para la salud conductual de urgencia, llame al Centro de Suicidio y Crisis (Suicide and Crisis Center, SACS):</p> <p>LLAME 1-855-278-4204</p> <p>AL Las llamadas a este número son gratuitas. SACS está disponible las 24 horas al día, los siete días de la semana. Visite www.sccgov.org/sites/bhd/Pages/home.aspx para obtener más información.</p> <p>TTY 711</p> <p>Este número es para personas con problemas auditivos o del habla. Usted debe tener equipo telefónico especial para llamar.</p> <p>Las llamadas a este número son gratuitas. SACS está disponible las 24 horas al día, los siete días de la semana.</p>

Si tiene alguna pregunta, llame a Santa Clara Family Health Plan al 1-877-723-4795 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratis. **Para obtener más información**, visite www.scfhp.com.



Plan de Cal MediConnect de SCFHP (Plan de Medicare-Medicaid): Resumen de Beneficios de 2021

C. Descripción general de los servicios

El siguiente cuadro contiene información general rápida de los servicios que puede necesitar, sus costos y reglas acerca de los beneficios.

Necesidad o problema de salud	Servicios que posiblemente necesite	Su costo por proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas de los beneficios)
Quiere consultar a un médico (continúa en la siguiente página)	Consultas para tratar una lesión o enfermedad	Copago de \$0	Usted debe ir con los médicos, especialistas y hospitales dentro de la red.
	Consultas de bienestar, como para un examen médico	Copago de \$0	Una consulta de bienestar por año de beneficios.
	Transporte al consultorio del médico	Copago de \$0	<p>El transporte médico en casos que no sean de emergencia (NEMT) requiere que se complete un formulario de declaración de la certificación del médico (PCS) para determinar el nivel apropiado de servicio. Su médico tratante debe completar este formulario antes de que se proporcionen o hagan los arreglos para los servicios. El NEMT debe ser aprobado previamente por el Plan de Cal MediConnect de SCFHP y se debe coordinar por lo menos cinco días hábiles antes de su cita programada. Es posible que se requiera una autorización previa.</p> <p style="text-align: right;">(continúa de la página anterior)</p>



Si tiene alguna pregunta, llame a Santa Clara Family Health Plan al 1-877-723-4795 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratis. **Para obtener más información**, visite www.scfhp.com.

Plan de Cal MediConnect de SCFHP (Plan de Medicare-Medicaid): Resumen de Beneficios de 2021

Necesidad o problema de salud	Servicios que posiblemente necesite	Su costo por proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas de los beneficios)
Quiere consultar a un médico (continúa de la página anterior)	Transporte al consultorio del médico	Copago de \$0	(Continúa de la página anterior) El transporte no médico (non-medical transportation, NMT) requiere que usted proporcione una certificación en persona, de forma electrónica o por teléfono, indicando que usted no tiene otras fuentes de transporte. El NMT debe ser aprobado previamente por el Plan de Cal MediConnect de SCFHP y se debe coordinar por lo menos tres días hábiles antes de su cita programada. Llame al área de Servicio al Cliente o inicie sesión en mySCFHP en www.member.scfhp.com para coordinar el transporte.
	Cuidados de especialista	Copago de \$0	Usted debe ir con los médicos, especialistas y hospitales dentro de la red.

Si tiene alguna pregunta, llame a Santa Clara Family Health Plan al 1-877-723-4795 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratis. **Para obtener más información**, visite www.scfhp.com.



Plan de Cal MediConnect de SCFHP (Plan de Medicare-Medicaid): Resumen de Beneficios de 2021

Necesidad o problema de salud	Servicios que posiblemente necesite	Su costo por proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas de los beneficios)
<p>Quiere consultar a un médico (continúa de la página anterior)</p>	<p>Cuidados para evitar que se enferme, como inyecciones contra la gripe</p>	<p>Copago de \$0</p>	<p>Inyecciones contra la gripe (una por cada temporada de gripe en otoño e invierno, con inyecciones adicionales contra la gripe si son médicamente necesarias), vacunas contra la hepatitis B, vacunas contra la neumonía y otras vacunas que podrían estar cubiertas. Consulte el <i>Manual del miembro</i> del Plan de Cal MediConnect de SCFHP para obtener más detalles.</p> <p>También pagamos todas las vacunas recomendadas por el Comité Asesor sobre Prácticas de Vacunación (ACIP).</p> <p>Es posible que se requiera una autorización previa para los medicamentos de la Parte B.</p>
	<p>Consulta preventiva de “Bienvenida a Medicare” (una sola vez)</p>	<p>Copago de \$0</p>	<p>En los primeros 12 meses de su nueva cobertura de la Parte B, usted puede tener una consulta preventiva de “Bienvenida a Medicare”.</p> <p>Cuando programe su cita, dígame a su médico que quiere tener su consulta preventiva de “Bienvenida a Medicare”.</p>



Si tiene alguna pregunta, llame a Santa Clara Family Health Plan al 1-877-723-4795 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratis. **Para obtener más información**, visite www.scfhp.com.

Plan de Cal MediConnect de SCFHP (Plan de Medicare-Medicaid):
Resumen de Beneficios de 2021

Necesidad o problema de salud	Servicios que posiblemente necesite	Su costo por proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas de los beneficios)
Necesita pruebas médicas	Pruebas de laboratorio, como análisis de sangre	Copago de \$0	Es posible que se requiera una autorización previa.
	Radiografías u otras imágenes, como tomografías axiales computarizadas (CAT Scans)	Copago de \$0	Es posible que se requiera una autorización previa.
	Pruebas de detección, como las pruebas para detectar el cáncer	Copago de \$0	Los servicios preventivos de pruebas de detección están totalmente cubiertos.

Si tiene alguna pregunta, llame a Santa Clara Family Health Plan al 1-877-723-4795 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratis. **Para obtener más información**, visite www.scfhp.com.



Plan de Cal MediConnect de SCFHP (Plan de Medicare-Medicaid): Resumen de Beneficios de 2021

Necesidad o problema de salud	Servicios que posiblemente necesite	Su costo por proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas de los beneficios)
<p>Necesita medicamentos para tratar su enfermedad o condición (continúa en la siguiente página)</p>	<p>Medicamentos genéricos (no de marca comercial)</p>	<p>Paga \$0 por un suministro de 31 días.</p>	<p>Puede haber limitaciones en los tipos de medicamentos cubiertos. Lea más información en la <i>Lista de medicamentos cubiertos</i> (Lista de medicamentos) del Plan de Cal MediConnect de SCFHP.</p> <p>Se puede requerir una autorización previa o un tratamiento progresivo.</p> <p>Puede haber límites en la cantidad de un medicamento que usted puede obtener.</p> <p>Los suministros de días extendidos pueden estar disponibles en las tiendas, pedidos por correo y ubicaciones de farmacias de atención médica a largo plazo.</p> <p>El monto del costo compartido de estos suministros de días extendidos es el mismo que para un suministro de un mes.</p> <p>No todos los medicamentos están disponibles para los suministros de días extendidos.</p> <p>(continúa en la siguiente página)</p>



Si tiene alguna pregunta, llame a Santa Clara Family Health Plan al 1-877-723-4795 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratis. **Para obtener más información**, visite www.scfhp.com.

Plan de Cal MediConnect de SCFHP (Plan de Medicare-Medicaid):
Resumen de Beneficios de 2021

Necesidad o problema de salud	Servicios que posiblemente necesite	Su costo por proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas de los beneficios)
<p>Necesita medicamentos para tratar su enfermedad o condición (continúa de la página anterior)</p>	<p>Medicamentos genéricos (no de marca comercial)</p>	<p>Paga \$0 por un suministro de 31 días.</p>	<p>(continúa de la página anterior)</p> <p>El plan ofrece cobertura nacional de medicamentos con receta médica dentro de la red. Esto significa que usted pagará el mismo monto de costo compartido por sus medicamentos de venta con receta si los obtiene en una farmacia de la red fuera del área de servicio del plan (por ejemplo, cuando viaja).</p>

Si tiene alguna pregunta, llame a Santa Clara Family Health Plan al 1-877-723-4795 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratis. **Para obtener más información**, visite www.scfhp.com.



Plan de Cal MediConnect de SCFHP (Plan de Medicare-Medicaid): Resumen de Beneficios de 2021

Necesidad o problema de salud	Servicios que posiblemente necesite	Su costo por proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas de los beneficios)
<p>Necesita medicamentos para tratar su enfermedad o condición (continúa de la página anterior)</p>	<p>Medicamentos de marca</p>	<p>Paga \$0 o \$9.20 por un suministro de 31 días.</p> <p>Los copagos por los medicamentos recetados pueden variar según el nivel de ayuda adicional que usted reciba. Comuníquese con el plan para obtener más detalles.</p>	<p>Puede haber limitaciones en los tipos de medicamentos cubiertos. Lea más información en la <i>Lista de medicamentos cubiertos</i> (Lista de medicamentos) del Plan de Cal MediConnect de SCFHP.</p> <p>Se puede requerir una autorización previa o un tratamiento progresivo.</p> <p>Puede haber límites en la cantidad de un medicamento que usted puede obtener.</p> <p>Los suministros de días extendidos pueden estar disponibles en las tiendas, pedidos por correo y ubicaciones de farmacias de atención médica a largo plazo.</p> <p>El monto del costo compartido de estos suministros de días extendidos es el mismo que para un suministro de un mes.</p> <p>No todos los medicamentos están disponibles para los suministros de días extendidos.</p> <p>El plan ofrece cobertura nacional de medicamentos con receta médica dentro de la red. Esto significa que usted pagará el mismo monto de costo compartido por sus medicamentos de venta con receta si los obtiene en una farmacia de la red fuera del área de servicio del plan (por ejemplo, cuando viaja).</p>



Si tiene alguna pregunta, llame a Santa Clara Family Health Plan al 1-877-723-4795 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratis. **Para obtener más información**, visite www.scfhp.com.

Plan de Cal MediConnect de SCFHP (Plan de Medicare-Medicaid): Resumen de Beneficios de 2021

Necesidad o problema de salud	Servicios que posiblemente necesite	Su costo por proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas de los beneficios)
<p>Necesita medicamentos para tratar su enfermedad o condición (continúa de la página anterior)</p>	<p>Medicamentos de venta libre (OTC)</p>	<p>Copago de \$0</p>	<p>Puede haber limitaciones en los tipos de medicamentos cubiertos. Lea más información en la <i>Lista de medicamentos cubiertos</i> (Lista de medicamentos) del Plan de Cal MediConnect de SCFHP.</p> <p>Se puede requerir una autorización previa o un tratamiento progresivo.</p> <p>Puede haber límites en la cantidad de un medicamento que usted puede obtener.</p> <p>El plan ofrece cobertura nacional de medicamentos con de venta libre (OTC) dentro de la red. Esto significa que usted pagará el mismo monto de costo compartido por sus medicamentos de venta libre (OTC) si los obtiene en una farmacia de la red fuera del área de servicio del plan (por ejemplo, cuando viaja).</p>
	<p>Medicamentos de venta con receta de la Parte B de Medicare</p>	<p>Copago de \$0</p>	<p>Se puede requerir una autorización previa o un tratamiento progresivo.</p> <p>Los medicamentos de la Parte B incluyen medicamentos administrados por su médico en su consultorio, algunos medicamentos orales contra el cáncer y algunos medicamentos usados con cierto equipo médico. Lea en el <i>Manual del miembro</i> para obtener más información sobre estos medicamentos.</p>

Si tiene alguna pregunta, llame a Santa Clara Family Health Plan al 1-877-723-4795 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratis. **Para obtener más información**, visite www.scfhp.com.



Plan de Cal MediConnect de SCFHP (Plan de Medicare-Medicaid): Resumen de Beneficios de 2021

Necesidad o problema de salud	Servicios que posiblemente necesite	Su costo por proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas de los beneficios)
Necesita tratamiento después de un derrame cerebral o un accidente	Terapia física, ocupacional o del lenguaje	Copago de \$0	Es posible que se requiera una autorización previa.
Necesita cuidado de emergencia	Servicios de la sala de emergencias	Copago de \$0	<p>Puede tener atención médica de emergencia cubierta siempre que la necesite, en cualquier lugar de los Estados Unidos o sus territorios sin autorización previa.</p> <p>No hay cobertura fuera de los Estados Unidos y sus territorios.</p>
	Servicios de ambulancia	Copago de \$0	<p>No es necesaria una autorización previa para los servicios de ambulancia de emergencia.</p> <p>No hay cobertura fuera de los Estados Unidos y sus territorios.</p>
	Cuidado de urgencia	Copago de \$0	<p>Puede recibir cuidado de urgencia en cualquier lugar de los Estados Unidos o sus territorios sin autorización previa.</p> <p>No hay cobertura fuera de los Estados Unidos y sus territorios.</p>



Si tiene alguna pregunta, llame a Santa Clara Family Health Plan al 1-877-723-4795 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratis. **Para obtener más información**, visite www.scfhp.com.

Plan de Cal MediConnect de SCFHP (Plan de Medicare-Medicaid): Resumen de Beneficios de 2021

Necesidad o problema de salud	Servicios que posiblemente necesite	Su costo por proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas de los beneficios)
Necesita atención hospitalaria	Estadía en el hospital	Copago de \$0	Es posible que se requiera una autorización previa.
	Cuidados de un médico o cirujano	Copago de \$0	Los cuidados de un médico o cirujano se proporcionan como parte de su hospitalización.
Necesita ayuda para mejorarse o tiene necesidades especiales de salud	Servicios de rehabilitación	Copago de \$0	<p>Servicios de rehabilitación cardíaca y pulmonar</p> <p>Es posible que se requiera una autorización previa.</p> <p>Servicios de rehabilitación para pacientes ambulatorios</p> <p>Es posible que se requiera autorización previa.</p>
	Equipo médico para cuidados en el hogar	Copago de \$0	<p>Es posible que se requiera una autorización previa.</p> <p>Comuníquese con el plan para obtener más detalles.</p>
	Cuidados especializados de enfermería	Copago de \$0	<p>Es posible que se requiera una autorización previa.</p> <p>No hay límite en la cantidad de días cubiertos por el plan por cada estadía en un SNF.</p> <p>No se requiere hospitalización previa.</p>

Si tiene alguna pregunta, llame a Santa Clara Family Health Plan al 1-877-723-4795 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratis. **Para obtener más información**, visite www.scfhp.com.



Plan de Cal MediConnect de SCFHP (Plan de Medicare-Medicaid):
Resumen de Beneficios de 2021

Necesidad o problema de salud	Servicios que posiblemente necesite	Su costo por proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas de los beneficios)
Necesita cuidado de la vista	Exámenes de la vista	Copago de \$0	Exámenes de la vista médicamente necesarios para el diagnóstico y tratamiento de enfermedades y estados médicos de los ojos, incluyendo una evaluación anual de glaucoma para personas en riesgo. Hasta un examen de la vista de rutina cada año.
	Anteojos o lentes de contacto	Copago de \$0	Un par de anteojos (lentes y marcos) o lentes de contacto después de una cirugía de cataratas. Hasta \$200 cada dos años para lentes de contacto o anteojos (marcos y lentes).



Si tiene alguna pregunta, llame a Santa Clara Family Health Plan al 1-877-723-4795 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratis. **Para obtener más información**, visite www.scfhp.com.

Plan de Cal MediConnect de SCFHP (Plan de Medicare-Medicaid): Resumen de Beneficios de 2021

Necesidad o problema de salud	Servicios que posiblemente necesite	Su costo por proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas de los beneficios)
Necesita servicios para el oído o auditivos	Pruebas de detección auditivas	Copago de \$0	Pagaremos las pruebas de audición y equilibrio realizadas por su proveedor. Estas pruebas le indican si necesita tratamiento médico. Puede ser que se requiera la autorización previa para los residentes de un centro de enfermería.
	Aparatos auditivos	Copago de \$0	Se permite un máximo de \$1,510 por miembro para ambos oídos, por año fiscal (1 de julio al 30 de junio). Incluye moldes, suministros de modificación y accesorios. Comuníquese con el plan de Cal MediConnect de SCFHP para obtener más detalles. Puede ser que se requiera la autorización previa para los residentes de un centro de enfermería.

Si tiene alguna pregunta, llame a Santa Clara Family Health Plan al 1-877-723-4795 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratis. **Para obtener más información**, visite www.scfhp.com.



Plan de Cal MediConnect de SCFHP (Plan de Medicare-Medicaid):
Resumen de Beneficios de 2021

Necesidad o problema de salud	Servicios que posiblemente necesite	Su costo por proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas de los beneficios)
Tiene una enfermedad crónica, como diabetes o enfermedad del corazón	Servicios para ayudarle a controlar su enfermedad	Copago de \$0	Es posible que se requiera una autorización previa.
	Suministros y servicios para la diabetes	Copago de \$0	Es posible que se requiera una autorización previa. Incluye suministros para controlar la glucosa en la sangre. Para las personas con pie diabético grave, incluye: <ul style="list-style-type: none"> • Un par de zapatos terapéuticos moldeados a la medida (también las plantillas), incluyendo el ajuste y dos pares adicionales de plantillas cada año calendario, o • Un par de zapatos profundos, incluyendo el ajuste, y tres pares de plantillas cada año (sin incluir las plantillas removibles no personalizadas que se proporcionan con esos zapatos).



Si tiene alguna pregunta, llame a Santa Clara Family Health Plan al 1-877-723-4795 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratis. **Para obtener más información**, visite www.scfhp.com.

Plan de Cal MediConnect de SCFHP (Plan de Medicare-Medicaid):
Resumen de Beneficios de 2021

Necesidad o problema de salud	Servicios que posiblemente necesite	Su costo por proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas de los beneficios)
<p>Tiene algún problema de salud mental</p>	<p>Servicios para la salud conductual o de salud mental</p>	<p>Copago de \$0</p>	<p>Es posible que se requiera una autorización previa.</p> <p>Ciertos servicios se pueden administrar a través del condado de Santa Clara.</p> <p>Comuníquese con el plan de Cal MediConnect de SCFHP para obtener más información.</p>
<p>Tiene un problema de abuso de sustancias</p>	<p>Servicios por abuso de sustancias (para pacientes hospitalizados y ambulatorios)</p>	<p>Copago de \$0</p>	<p>Es posible que se requiera la autorización previa para los servicios de hospitalización.</p> <p>Ciertos servicios se pueden administrar a través del condado de Santa Clara.</p> <p>Comuníquese con el plan de Cal MediConnect de SCFHP para obtener más información.</p>

Si tiene alguna pregunta, llame a Santa Clara Family Health Plan al 1-877-723-4795 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratis. **Para obtener más información**, visite www.scfhp.com.



Plan de Cal MediConnect de SCFHP (Plan de Medicare-Medicaid): Resumen de Beneficios de 2021

Necesidad o problema de salud	Servicios que posiblemente necesite	Su costo por proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas de los beneficios)
<p>Necesita servicios de salud mental a largo plazo</p>	<p>Cuidados como paciente hospitalizado para personas que necesitan cuidado de la salud mental</p>	<p>Copago de \$0</p>	<p>Es posible que se requiera una autorización previa.</p> <p>Hasta 190 días cubiertos por Medicare de por vida para el cuidado de la salud mental para pacientes hospitalizados en un hospital psiquiátrico independiente. El límite del cuidado hospitalario para pacientes hospitalizados no aplica para los servicios de salud mental a pacientes hospitalizados proporcionados en un hospital general.</p> <p>Los servicios de hospitalización psiquiátrica médicamente necesarios por encima de 190 días de por vida con cobertura de Medicare están cubiertos sin costo alguno para una persona por la agencia local de salud mental del condado.</p>



Si tiene alguna pregunta, llame a Santa Clara Family Health Plan al 1-877-723-4795 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratis. **Para obtener más información**, visite www.scfhp.com.

Plan de Cal MediConnect de SCFHP (Plan de Medicare-Medicaid): Resumen de Beneficios de 2021

Necesidad o problema de salud	Servicios que posiblemente necesite	Su costo por proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas de los beneficios)
Necesita equipo médico duradero (DME)	Sillas de ruedas	Copago de \$0	Es posible que se requiera una autorización previa.
	Nebulizadores	Copago de \$0	Es posible que se requiera una autorización previa.
	Muletas	Copago de \$0	Es posible que se requiera una autorización previa.
	Andadores	Copago de \$0	Es posible que se requiera una autorización previa.
	Suministros y equipo de oxígeno	Copago de \$0	Es posible que se requiera una autorización previa.
Necesita ayuda para vivir en su hogar (continúa en la siguiente página)	Alimentos llevados a su hogar	Copago de \$0	<p>Es posible que se requiera una autorización previa.</p> <p>Disponible para los miembros del Plan de Cal MediConnect como una Opción de plan de atención médica cuando el miembro participa en la administración de casos y el servicio es aprobado para incluirlo en su plan de atención médica.</p>
	Servicios para el hogar, como limpieza o tareas domésticas	Copago de \$0	<p>Es posible que se requiera una autorización previa.</p> <p>Disponible para los miembros del Plan de Cal MediConnect como una Opción de plan de atención médica cuando el miembro participa en la administración de casos y el servicio es aprobado para incluirlo en su plan de atención médica.</p>

Si tiene alguna pregunta, llame a Santa Clara Family Health Plan al 1-877-723-4795 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratis. **Para obtener más información**, visite www.scfhp.com.



Plan de Cal MediConnect de SCFHP (Plan de Medicare-Medicaid): Resumen de Beneficios de 2021

Necesidad o problema de salud	Servicios que posiblemente necesite	Su costo por proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas de los beneficios)
Necesita ayuda para vivir en su hogar (continúa de la página anterior)	Cambios en su casa, como rampas y acceso para silla de ruedas	Copago de \$0	<p>Es posible que se requiera una autorización previa.</p> <p>Disponible para los miembros del Plan de Cal MediConnect como una Opción de plan de atención médica cuando el miembro participa en la administración de casos y el servicio es aprobado para incluirlo en su plan de atención médica.</p>
	Servicios de atención médica en el hogar	Copago de \$0	<p>Incluye los servicios domiciliarios de cuidados especializados de enfermería intermitentes y rehabilitación médicamente necesarios a corto plazo.</p> <p>Se requiere autorización previa. Antes de que pueda obtener los servicios de cuidado de salud en el hogar, un médico nos debe indicar que usted los necesita y deben proporcionarlos una agencia de salud en el hogar.</p>
	Servicios para ayudarle a vivir por su cuenta	Copago de \$0	<p>Disponible para los miembros del Plan de Cal MediConnect como una Opción de plan de atención médica cuando el miembro participa en la administración de casos y el servicio es aprobado para incluirlo en su plan de atención médica.</p>



Si tiene alguna pregunta, llame a Santa Clara Family Health Plan al 1-877-723-4795 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratis. **Para obtener más información**, visite www.scfhp.com.

Plan de Cal MediConnect de SCFHP (Plan de Medicare-Medicaid): Resumen de Beneficios de 2021

Necesidad o problema de salud	Servicios que posiblemente necesite	Su costo por proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas de los beneficios)
<p>Necesita ayuda para vivir en su hogar (continúa de la página anterior)</p>	<p>Servicios de día para adultos u otros servicios de apoyo</p>	<p>Copago de \$0</p>	<p>Es posible que se requiera una autorización previa.</p> <p>Puede estar disponible para los miembros del Plan de Cal MediConnect como una Opción de plan de atención médica cuando el miembro participa en la administración de casos y el servicio es aprobado para incluirlo en su plan de atención médica.</p>
<p>Necesita un lugar dónde vivir con personas a su disposición para ayudarle</p>	<p>Cuidados en hogar para personas mayores</p>	<p>Copago de \$0</p>	<p>Se puede requerir una autorización previa o una derivación.</p> <p>No hay límite en la cantidad de días cubiertos por el plan para cada estadía en un SNF.</p> <p>No se requiere hospitalización previa. Llame a Servicio al Cliente para obtener más información.</p>
<p>Su persona encargada del cuidado necesita un descanso</p>	<p>Cuidado de relevo</p>	<p>Copago de \$0</p>	<p>Es posible que se requiera una autorización previa.</p> <p>Disponible para los miembros del Plan de Cal MediConnect como una Opción de plan de atención médica cuando el miembro participa en la administración de casos y el servicio es aprobado para incluirlo en su plan de atención médica.</p>

Si tiene alguna pregunta, llame a Santa Clara Family Health Plan al 1-877-723-4795 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratis. **Para obtener más información**, visite www.scfhp.com.



Plan de Cal MediConnect de SCFHP (Plan de Medicare-Medicaid): Resumen de Beneficios de 2021

Necesidad o problema de salud	Servicios que posiblemente necesite	Su costo por proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas de los beneficios)
Otros servicios cubiertos (continúa en la página siguiente)	Acupuntura	Copago de \$0	<p>Pagaremos hasta dos servicios como paciente ambulatorio al mes en un año calendario, o más si son médicamente necesarios.</p> <p>Es posible que se requiera autorización previa para recibir más de 2 servicios al mes y para mujeres embarazadas o miembros que viven en un centro de enfermería.</p>
	Servicios opcionales del plan de atención (CPO)	Copago de \$0	<p>Pueden estar disponibles en su Plan de atención individualizado. Estos servicios le dan más ayuda en casa, como comidas, ayuda para usted o persona encargada del cuidado, o barras de apoyo para la ducha y rampas.</p>
	Quiropráctico	Copago de \$0	<p>Pagaremos los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ajustes de la columna para corregir la alineación (cuando va acompañado de una subluxación documentada) • Hasta 2 servicios con un quiropráctico como paciente ambulatorio al mes en un año calendario, o más si son médicamente necesarios. Nota: Es posible que se requiera una autorización previa para más de dos servicios al mes.



Si tiene alguna pregunta, llame a Santa Clara Family Health Plan al 1-877-723-4795 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratis. **Para obtener más información**, visite www.scfhp.com.

Plan de Cal MediConnect de SCFHP (Plan de Medicare-Medicaid): Resumen de Beneficios de 2021

Necesidad o problema de salud	Servicios que posiblemente necesite	Su costo por proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información de beneficios (reglas de los beneficios)
Otros servicios cubiertos (continúa de la página anterior)	Beneficio de acondicionamiento físico	Copago de \$0	El beneficio de acondicionamiento físico se ofrece a los miembros del Plan de Cal MediConnect de SCFHP para animarlos a llevar un estilo de vida activo y mejorar su calidad de vida. El beneficio de acondicionamiento físico está disponible mediante Silver&Fit® y puede estar disponible mediante otros proveedores.
	Centro de cuidados paliativos	Copago de \$0	Un médico debe certificarlo para el centro de cuidados paliativos. Usted debe recibir cuidados paliativos de un programa en un centro de cuidados paliativos certificado por Medicare.
	Cremas y pañales para incontinencia	Copago de \$0	Es posible que se requiera una autorización previa.
	Asesoramiento para dejar de consumir tabaco	Copago de \$0	Es posible que se requiera una autorización previa.
	Bienestar/ Educación	Copago de \$0	Los servicios incluyen: <ul style="list-style-type: none"> • Línea de consejería de enfermeras • Materiales de clases y educación para la salud Es posible que se requiera una autorización previa.

Si tiene alguna pregunta, llame a Santa Clara Family Health Plan al 1-877-723-4795 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratis. **Para obtener más información**, visite www.scfhp.com.



Plan de Cal MediConnect de SCFHP (Plan de Medicare-Medicaid): Resumen de Beneficios de 2021

D. Servicios cubiertos fuera del Plan de Cal MediConnect de SCFHP

Esta no es una lista completa. Llame a Servicio al Cliente para conocer otros servicios que no están cubiertos por el Plan de Cal MediConnect de SCFHP pero que están disponibles a través de Medicare o Medi-Cal.

Otros servicios cubiertos por Medicare o Medi-Cal	Sus costos
Algunos servicios de cuidados paliativos	Copago de \$0
Servicios de coordinación previo y posterior a la transición a California Community Transitions (CCT)	Copago de \$0
Ciertos servicios dentales, tales como radiografías, limpiezas, empastes, tratamientos de conducto, extracciones, coronas y dentaduras postizas.	Los servicios que están cubiertos bajo el Programa Dental Medi-Cal no se le cobran a usted. Sin embargo, usted es responsable del monto de su costo compartido (SOC), si corresponde. Usted es responsable de pagar los servicios que no cubre su plan o el programa dental de Medi-Cal.



Si tiene alguna pregunta, llame a Santa Clara Family Health Plan al 1-877-723-4795 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratis. **Para obtener más información**, visite www.scfhp.com.

Plan de Cal MediConnect de SCFHP (Plan de Medicare-Medicaid): Resumen de Beneficios de 2021

E. Servicios que no cubre el Plan de Cal MediConnect de SCFHP, Medicare y Medi-Cal

Esta no es una lista completa. Llame a Servicio al Cliente para averiguar sobre otros servicios excluidos.

Servicios que no cubre el Plan de Cal MediConnect de SCFHP, Medicare o Medi-Cal

Cuidado de emergencia o de urgencia fuera de los Estados Unidos o sus territorios.

Servicios de naturópata (el uso de las terapias naturales o alternativas)

Servicios fuera de la red, excepto por el cuidado de urgencia o de emergencia, diálisis fuera del área y servicios con autorización previa

F. Sus derechos como miembro del plan

Como miembro del Plan de Cal MediConnect de SCFHP, usted tiene ciertos derechos. Puede ejercer estos derechos sin ser afectado. También puede ejercer esos derechos sin perder sus servicios de cuidado de la salud. Le hablaremos acerca de sus derechos por lo menos una vez al año. Para obtener más información sobre sus derechos, lea el *Manual del miembro*. Sus derechos incluyen, pero no se limitan a los siguientes:

- **Usted tiene derecho al respeto, justicia y dignidad.** Esto incluye el derecho de:
 - Recibir los servicios cubiertos, sin importar su raza, etnicidad, país de origen, religión, género, edad, discapacidad mental o física, orientación sexual, información genética, posibilidades de pago o capacidad para hablar inglés
 - Obtener información en otros formatos (por ejemplo, letra grande, braille y/o audio)
 - Estar libre de todo tipo de restricción física o reclusión
 - Que no le cobren los proveedores de la red
 - Recibir una respuesta completa y cortés a sus preguntas e inquietudes

Si tiene alguna pregunta, llame a Santa Clara Family Health Plan al 1-877-723-4795 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratis. **Para obtener más información**, visite www.scfhp.com.



Plan de Cal MediConnect de SCFHP (Plan de Medicare-Medicaid): Resumen de Beneficios de 2021

- **Usted tiene derecho de recibir información sobre su cuidado de la salud.** Esto incluye información sobre tratamiento y sus opciones de tratamiento. Esta información debe estar en un formato que usted pueda entender. Estos derechos incluyen recibir información sobre:
 - La descripción de los servicios que cubrimos
 - Cómo obtener los servicios
 - Cuánto le costarán los servicios
 - Los nombres de los proveedores de cuidados de la salud y los administradores de cuidados
- **Usted tiene derecho de tomar decisiones sobre su atención, incluyendo rechazar el tratamiento.** Esto incluye el derecho de:
 - Elegir a un Proveedor de atención primaria (PCP) y cambiar a su PCP en cualquier momento.
 - Consultar a un proveedor de cuidados de la salud para mujeres sin una referencia.
 - Recibir rápidamente sus servicios y medicamentos cubiertos.
 - Conocer todas las opciones de tratamiento, sin importar su costo o si están cubiertas o no.
 - Rechazar el tratamiento, aunque su médico aconseje lo contrario.
 - Dejar de tomar medicamentos.
 - Pedir una segunda opinión, el Plan de Cal MediConnect de SCFHP pagará el costo de la consulta para la segunda opinión.
 - Crear y aplicar cualquier directiva anticipada, tal como un testamento o poder legal para cuidado de la salud.
- **Usted tiene derecho al acceso oportuno a cuidados de salud sin obstáculos de comunicación o de acceso físico.** Esto incluye el derecho de:
 - Obtener oportunamente los cuidados de salud
 - Entrar y salir del consultorio de un proveedor de cuidados de la salud. Esto significa acceso libre sin obstáculos para personas con discapacidades, de acuerdo con la Ley de estadounidenses con discapacidades.
 - Tener intérpretes que le ayuden a comunicarse con sus médicos y su plan de salud. Llame al 1-877-723-4795 si necesita ayuda con este servicio.



Si tiene alguna pregunta, llame a Santa Clara Family Health Plan al 1-877-723-4795 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratis. **Para obtener más información**, visite www.scfhp.com.

Plan de Cal MediConnect de SCFHP (Plan de Medicare-Medicaid): Resumen de Beneficios de 2021

- **Usted tiene derecho de buscar cuidado de urgencia o de emergencia cuando lo necesite.** Esto significa que usted tiene derecho de:
 - Recibir servicios de emergencia las 24 horas del día, los siete días de la semana, sin aprobación previa, en caso de una emergencia
 - Consultar a un proveedor de cuidado de urgencia o de emergencia fuera de la red cuando sea necesario
- **Usted tiene derecho de confidencialidad y privacidad.** Esto incluye el derecho de:
 - Pedir y obtener una copia de sus expedientes médicos de manera tal que usted pueda entenderlos y pedir que se hagan cambios o correcciones en sus expedientes
 - Que su información de salud personal se mantenga privada
- **Usted tiene el derecho de presentar quejas sobre sus cuidados o servicios cubiertos.** Esto incluye el derecho de:
 - Presentar una queja o reclamo contra nosotros o nuestros proveedores a través del Departamento de Atención Médica Administrada de California (DMHC). El DMHC también tiene un teléfono de llamadas gratis (**1-888-HMO-2219**) y una línea TTY (**1-877-688-9891**) para las personas con dificultades auditivas y del habla. El sitio web del DMHC (www.hmohelp.ca.gov) tiene formularios de quejas, formularios de solicitudes de Revisión médica independiente (IMR) e instrucciones en línea. También tiene derecho de apelar ciertas decisiones tomadas por nosotros o por nuestros proveedores.
 - Pedir una Revisión médica independiente de los servicios médicos o artículos de Medi-Cal al Departamento de Atención Médica Administrada (DMHC) de California
 - Pedir una audiencia estatal imparcial del estado de California
 - Obtener una explicación detallada de por qué se negaron los servicios.

Para obtener más información sobre sus derechos, puede leer el *Manual del miembro* del Plan de Cal MediConnect de SCFHP. Si tiene alguna pregunta también puede llamar a Servicio al Cliente del Plan de Cal MediConnect de SCFHP.

Si tiene alguna pregunta, llame a Santa Clara Family Health Plan al 1-877-723-4795 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratis. **Para obtener más información**, visite www.scfhp.com.



Plan de Cal MediConnect de SCFHP (Plan de Medicare-Medicaid): Resumen de Beneficios de 2021

G. Cómo presentar una queja o una apelación por un servicio que se le denegó

Si tiene una queja o cree que el Plan de Cal MediConnect de SCFHP debería cubrir algo que denegamos, llame al Plan de Cal MediConnect de SCFHP al 1-877-723-4795 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Es posible que pueda apelar nuestra decisión.

Si tiene alguna pregunta sobre sus quejas y apelaciones, puede leer el capítulo 9 del *Manual del miembro* del Plan de Cal MediConnect de SCFHP. También puede llamar a Servicio al Cliente del Plan de Cal MediConnect de SCFHP.

Si desea reportar un problema relacionado con su cuidado, puede hacer una de las siguientes:

- Llame a Servicio al Cliente del Plan de Cal MediConnect de SCFHP al 1-877-723-4795 (TTY: 711).
- Completar el formulario de quejas en línea en www.scfhp.com, o
- Enviar un formulario de queja a la siguiente dirección:

Attn: Grievance and Appeals Department
Santa Clara Family Health Plan
PO Box 18880
San Jose, CA 95158

- Usted puede presentar una queja o solicitar una Revisión médica independiente (IMR) desde el Centro de ayuda al Departamento de Atención Médica Administrada (DMHC) de California. Complete la solicitud de IMR o el formulario de queja disponibles en www.dmhc.ca.gov/Portals/0/FileAComplaint/IMRForms/20160AAF_English.pdf. O llame al Centro de Asistencia de DMHC al 1-888-466-2219. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-688-9891.

Envíe por correo o fax sus formularios y todos los anexos a:

Help Center
Department of Managed Health Care
980 Ninth St, Ste 500
Sacramento, CA 95814-2725
Fax: 916-255-5241



Si tiene alguna pregunta, llame a Santa Clara Family Health Plan al 1-877-723-4795 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratis. **Para obtener más información**, visite www.scfhp.com.

Plan de Cal MediConnect de SCFHP (Plan de Medicare-Medicaid): Resumen de Beneficios de 2021

H. Qué hacer si sospecha de fraude

La mayoría de los profesionales y organizaciones del cuidado de la salud que proporcionan servicios son honestas. Desafortunadamente, puede haber algunos que son deshonestos.

Si le parece que algún médico, hospital u otra farmacia está haciendo algo mal, comuníquese con nosotros.

- Llámenos a Servicio al Cliente de SCFHP. Los números de teléfono están en la cubierta de este resumen.
- Llame a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. Puede llamar gratis a estos números las 24 horas del día, los siete días de la semana.
- Llame al Departamento de Servicios de Atención Médica (DHCS) de California al 1-800-822-6222.
- O envíe un correo electrónico a DHCS a stopmedicalfraud@dhcs.ca.gov.

Si tiene alguna pregunta, llame a Santa Clara Family Health Plan al 1-877-723-4795 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratis. **Para obtener más información**, visite www.scfhp.com.



ESTA PÁGINA SE HA DEJADO EN BLANCO DE FORMA INTENCIONAL



H7890_16001S Accepted

© 2021, Santa Clara Family Health Plan. All rights reserved.