



Santa Clara Family
Health Plan™

CAL MEDICCONNECT PLAN

(Plan de Medicare-Medicaid)

Resumen de Beneficios 2020

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

TTY: **1-800-735-2929** o **711**

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

www.scfhp.com

H7890_15003S Accepted

ESTA PÁGINA SE HA DEJADO EN BLANCO DE FORMA INTENCIONAL

Plan de Cal MediConnect de SCFHP (Plan de Medicare-Medicaid): Resumen de Beneficios 2020

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* (también conocido como Evidencia de cobertura).

Contenido

A. Renuncia de responsabilidades.....	2
B. Preguntas frecuentes.....	5
C. Descripción general de los servicios.....	13
D. Otros servicios que cubre el Plan de Cal MediConnect de SCFHP.....	37
E. Servicios cubiertos fuera del Plan de Cal MediConnect de SCFHP.....	40
F. Servicios que no cubre el Plan de Cal MediConnect de SCFHP, Medicare y Medi-Cal.....	41
G. Sus derechos como miembro del plan.....	41
H. Cómo presentar una queja o una apelación por un servicio que se le denegó.....	44
I. Qué hacer si sospecha de fraude.....	45
J. AVISO DE NO DISCRIMINACIÓN.....	46



Si tiene alguna pregunta, llame a Santa Clara Family Health Plan al 1-877-723-4795, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-735-2929 o al 711. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.scfhp.com.

Plan de Cal MediConnect de SCFHP (Plan de Medicare-Medicaid): Resumen de Beneficios 2020

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 2020. 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, Monday through Friday, 8 a.m. to 8 p.m. TTY users should call 1-800-735-2929 or 711. The call is free.

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame a Servicio al Cliente al 1-877-723-4795, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-735-2929 o al 711. La llamada es gratuita.

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Hãy gọi Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-877-723-4795, từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 8 giờ tối. Những người sử dụng TTY gọi đến số 1-800-735-2929 hoặc 711. Cuộc gọi được miễn phí.

注意：如果您说中文，将为您提供免费的语言服务。请致电 1-877-723-4795 联系客户服务部，工作时间是周一至周五早上 8:00 至晚上 8:00。TTY 用户请致电 1-800-735-2929 或 711。这是免费电话。

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa Serbisyo para sa Customer sa 1-877-723-4795, Lunes hanggang Biyernes, mula 8 a.m. hanggang 8 p.m. Dapat tumawag ang mga TTY user sa 1-800-735-2929 o 711. Libre ang tawag.

Si tiene alguna pregunta, llame a Santa Clara Family Health Plan al 1-877-723-4795, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-735-2929 o al 711. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.scfhp.com.



Plan de Cal MediConnect de SCFHP (Plan de Medicare-Medicaid): Resumen de Beneficios 2020

주의:한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 월요일부터 금요일까지 오전 8시부터 오후 8시 사이에 1-877-723-4795번으로 고객 서비스 부서에 전화해 주십시오. TTY 사용자는 1-800-735-2929번 또는 711번으로 전화해 주시면 됩니다.통화료는 무료입니다.

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ՝ Եթե խոսում եք հայերեն, ապա լեզվական օգնության ծառայությունները Ձեզ կտրամադրվեն անվճար: Չանգահարեք Հաճախորդների սպասարկման կենտրոն 1-877-723-4795 հեռախոսահամարով՝ երկուշաբթիից ուրբաթ՝ 8 a.m.-ից 8 p.m.-ը: TTY օգտվողները պետք է զանգահարեն 1-800-735-2929 կամ 711: Չանգն անվճար է:

ВНИМАНИЕ: Если Вы говорите по-русски, Вы можете бесплатно воспользоваться услугами переводчика. Звоните в службу поддержки клиентов по номеру 1-877-723-4795 с понедельника по пятницу с 8:00 до 20:00. Лица, пользующиеся телетайпом / телекоммуникационными устройствами для глухих (TTY), могут связаться по номерам 1-800-735-2929 или 711. Звонки бесплатные.

توجه: اگر به زبان فارسی صحبت می کنید، سرویس های دستیار زبان به صورت رایگان در دسترس هستند. از طریق شماره 1-877-723-4795 روزهای دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 8 عصر با سرویس مشتری تماس بگیرید. کاربران TTY می توانند از طریق شماره 1-800-735-2929 یا 711 تماس بگیرند. این تماس رایگان است

注意事項：日本語を話される場合、無料の言語サービスをご利用いただけます。月曜日から金曜日、午前8時～午後8時に対応のカスタマーサービス (1-877-723-4795) までご連絡ください。TTYご利用の方は、1-800-735-2929または711に電話してください。通話料金は無料です。

LUS CEEV:Yog koj hais lus Hmoob, peb muaj kev pab txhais lus pub dawb rau koj. Hu Rau Lub Chaw Pab Cuam Neeg Qhua rau ntawm 1-877-723-4795, hnuv Monday txog Friday, 8 teev sawv ntxov txog 8 teev tsaus ntuj. Tus xov tooj rau cov neeg TTY hu rau 1-800-735-2929 lossis 711. Yog tus xov tooj hu dawb.

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨੂੰ ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ, ਸਵੇਰੇ 8 ਤੋਂ ਰਾਤ 8 ਵਜੇ ਤੱਕ ਤੇ, 1-877-723-4795 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ। TTY ਵਰਤਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ 1-800-735-2929 ਜਾਂ 711 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਇਹ ਕਾਲ ਮੁਫਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اللغة العربية، فإن خدمات المساعدة اللغوية متاحة لك مجاناً. اتصل بخدمة العملاء على الرقم 1-877-723-4795، من الإثنين إلى الجمعة، 8 ص إلى 8 م. مستخدمى الهاتف النصي/جهاز الاتصال لضعاف السمع يمكنهم الاتصال على الرقم 1-800-735-2929 أو 711. اتصل مجاناً.



Si tiene alguna pregunta, llame a Santa Clara Family Health Plan al 1-877-723-4795, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-735-2929 o al 711. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.scfhp.com.

Plan de Cal MediConnect de SCFHP (Plan de Medicare-Medicaid): Resumen de Beneficios 2020

ध्यान दें: अगर आप हिंदी बोलते हैं, तो आपके लिए भाषा सहायता सेवाएँ निःशुल्क उपलब्ध हैं। आप सोमवार से शुक्रवार, सुबह 8 बजे से रात के 8 बजे तक ग्राहक सेवा को 1-877-723-4795 पर कॉल कर सकते हैं। TTY उपयोगकर्ताओं को 1-800-735-2929 या 711 पर कॉल करना चाहिए। कॉल निःशुल्क है।

เรียน: หากท่านพูดภาษาไทย เรามีบริการความช่วยเหลือทางคำานภาษาโดยไม่มีค่าใช้จ่าย โทรติดต่อฝ่ายบริการลูกค้าที่ 1-877-723-4795 ได้ตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา 08.00 น. ถึง 20.00 น. ผู้ใช้ TTY สามารถโทรติดต่อได้ที่ 1-800-735-2929 หรือ 711 โดยไม่มีค่าใช้จ่าย

ប្រមូលកិច្ចទុកដាក់៖ ប្រសិនបើលោកអ្នកនិយាយភាសាខ្មែរ សេវាជំនួយផ្នែកភាសាមានផ្តល់ជូនលោកអ្នកដោយឥតគិតថ្លៃ។ សេវាផ្នែកទំនាក់ទំនងអតិថិជនតាមលេខ 1 877 723 4795 អាចរកបាន ពីថ្ងៃច័ន្ទ ដល់សុក្រ ម៉ោង 8 ព្រឹក ដល់ 8 ល្ងាច។ អ្នកប្រើ TTY គួរតែទូរស័ព្ទមកលេខ 1 800 735 2929 ឬ 711 ។ ការហៅទូរស័ព្ទគឺឥតគិតថ្លៃ។

ເຊີນລາບ: ຖ້າທ່ານເວົ້າພາສາລາວ, ມີບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາບໍ່ເສຍຄ່າໃຫ້ແກ່ທ່ານ. ໃຫ້ໂທຫາຝ່າຍບໍລິການລູກຄ້າທີ່ເບີ 1-877-723-4795, ເຊິ່ງເປີດໃຫ້ບໍລິການ 7 ວັນຕໍ່ອາທິດ, ຕັ້ງແຕ່ 8 ໂມງເຊົ້າຫາ 8 ໂມງແລງ. ຜູ້ທີ່ໃຊ້ TTY ແມ່ນໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-800-735-2929 ຫຼື 711. ການໂທແມ່ນໂທຟຣີ.

- Puede obtener este documento de forma gratuita en otros formatos, como en audio, impreso con letra grande o en braille. Llame al 1-877-723-4795, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-735-2929 o al 711. La llamada es gratuita.
- 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 a 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 tiene alguna pregunta, llame a Santa Clara Family Health Plan al 1-877-723-4795, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-735-2929 o al 711. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.scfhp.com.



Plan de Cal MediConnect de SCFHP (Plan de Medicare-Medicaid): Resumen de Beneficios 2020

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)?	<p>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.</p> <p>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).</p>



Si tiene alguna pregunta, llame a Santa Clara Family Health Plan al 1-877-723-4795, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-735-2929 o al 711. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.scfhp.com.

Plan de Cal MediConnect de SCFHP (Plan de Medicare-Medicaid): Resumen de Beneficios 2020

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, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-735-2929 o al 711. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.scfhp.com.



Plan de Cal MediConnect de SCFHP (Plan de Medicare-Medicaid): Resumen de Beneficios 2020

Preguntas frecuentes (FAQ)	Respuestas
¿Puede consultar a los mismos médicos que consulta ahora?	<p>Esto es posible con frecuencia. 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, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-735-2929 o al 711. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.scfhp.com.

Plan de Cal MediConnect de SCFHP (Plan de Medicare-Medicaid): Resumen de Beneficios 2020

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 el Capítulo 4 del <i>Manual del miembro</i> para obtener más información acerca de qué servicios necesitan autorización previa.</p>

Si tiene alguna pregunta, llame a Santa Clara Family Health Plan al 1-877-723-4795, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-735-2929 o al 711. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.scfhp.com.



Plan de Cal MediConnect de SCFHP (Plan de Medicare-Medicaid): Resumen de Beneficios 2020

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 (<i>Extra Help</i>) 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 “Subsidios 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, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-735-2929 o al 711. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.scfhp.com.

Plan de Cal MediConnect de SCFHP (Plan de Medicare-Medicaid): Resumen de Beneficios 2020

Preguntas frecuentes (FAQ)	Respuestas
¿Puedo ver la información de mi plan de salud en línea si me inscribo?	<p>Sí, puede obtener acceso a la información de su plan de salud 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, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-735-2929 o al 711. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.scfhp.com.



Plan de Cal MediConnect de SCFHP (Plan de Medicare-Medicaid): Resumen de Beneficios 2020

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 1-800-735-2929 o 711</p> <p>Este número es para personas con problemas para oír o para hablar. Usted debe tener equipo telefónico especial para llamar.</p> <p>Las llamadas a este número son gratuitas. Puede comunicarse con 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, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-735-2929 o al 711. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.scfhp.com.

Plan de Cal MediConnect de SCFHP (Plan de Medicare-Medicaid): Resumen de Beneficios 2020

Preguntas frecuentes (FAQ)	Respuestas
<p>¿Con quién debe comunicarse si tiene alguna pregunta o necesita ayuda? (continuación)</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 7 días de la semana.</p> <p>TTY 1-800-735-2929 o 711</p> <p>Este número es para personas con problemas para oír o para hablar. 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 7 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 7 días de la semana. Para obtener más información, visite https://www.sccgov.org/sites/bhd/Pages/home.aspx.</p> <p>TTY 1-800-735-2929 o 711</p> <p>Este número es para personas con problemas para oír o para hablar. 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 7 días de la semana.</p>

Si tiene alguna pregunta, llame a Santa Clara Family Health Plan al 1-877-723-4795, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-735-2929 o al 711. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.scfhp.com.



Plan de Cal MediConnect de SCFHP (Plan de Medicare-Medicaid): Resumen de Beneficios 2020

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 con un médico (continúa en la siguiente página)	Consultas para tratar una lesión o enfermedad	Copago de \$0	Usted debe consultar 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>Este beneficio continúa en la siguiente página</p>



Si tiene alguna pregunta, llame a Santa Clara Family Health Plan al 1-877-723-4795, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-735-2929 o al 711. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.scfhp.com.

Plan de Cal MediConnect de SCFHP (Plan de Medicare-Medicaid): Resumen de Beneficios 2020

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 con un médico (continúa de la página anterior)	Transporte al consultorio del médico	Copago de \$0	(continuación) 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, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-735-2929 o al 711. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.scfhp.com.



Plan de Cal MediConnect de SCFHP (Plan de Medicare-Medicaid): Resumen de Beneficios 2020

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 enferme, como inyecciones contra la gripe</p>	<p>Copago de \$0</p>	<p>Vacunas, incluidas las inyecciones contra la gripe (una por cada temporada de gripe en otoño e invierno, con inyecciones adicionales contra la gripe si es médicamente necesario), 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>Es posible que se requiera una autorización previa para los medicamentos de la Parte B.</p>
	<p>Consulta preventiva “Bienvenidos a Medicare” (una sola vez)</p>	<p>Copago de \$0</p>	<p>Durante los primeros 12 meses de su nueva cobertura de la Parte B, usted puede obtener una consulta preventiva de Bienvenida a Medicare o una consulta anual de bienestar.</p> <p>Después de los primeros 12 meses, puede obtener una consulta anual de bienestar cada 12 meses.</p>



Si tiene alguna pregunta, llame a Santa Clara Family Health Plan al 1-877-723-4795, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-735-2929 o al 711. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.scfhp.com.

Plan de Cal MediConnect de SCFHP (Plan de Medicare-Medicaid):
Resumen de Beneficios 2020

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 (continúa en la siguiente página)	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.

Si tiene alguna pregunta, llame a Santa Clara Family Health Plan al 1-877-723-4795, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-735-2929 o al 711. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.scfhp.com.



Plan de Cal MediConnect de SCFHP (Plan de Medicare-Medicaid):
Resumen de Beneficios 2020

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 (continúa de la página anterior)	Pruebas de detección, como las pruebas para detectar el cáncer <ul style="list-style-type: none"> • Prueba de detección de cáncer del cuello uterino y vaginal • Prueba de detección de cáncer colorrectal • Prueba de detección de cáncer de seno (mamografía) • Prueba de detección de cáncer de próstata 	Copago de \$0	Debe cumplir los criterios de elegibilidad.



Si tiene alguna pregunta, llame a Santa Clara Family Health Plan al 1-877-723-4795, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-735-2929 o al 711. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.scfhp.com.

Plan de Cal MediConnect de SCFHP (Plan de Medicare-Medicaid): Resumen de Beneficios 2020

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 estado médico (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>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>Este beneficio continúa en la siguiente página</p>

Si tiene alguna pregunta, llame a Santa Clara Family Health Plan al 1-877-723-4795, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-735-2929 o al 711. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.scfhp.com.



Plan de Cal MediConnect de SCFHP (Plan de Medicare-Medicaid): Resumen de Beneficios 2020

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 estado médico (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>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>(continuación)</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>
	<p>Medicamentos de marca</p>	<p>Paga \$0 o \$8.95 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>Este beneficio continúa en la siguiente página</p>



Si tiene alguna pregunta, llame a Santa Clara Family Health Plan al 1-877-723-4795, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-735-2929 o al 711. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.scfhp.com.

Plan de Cal MediConnect de SCFHP (Plan de Medicare-Medicaid): Resumen de Beneficios 2020

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 estado médico (continúa en la siguiente página)</p>	<p>Medicamentos de marca</p>	<p>Paga \$0 o \$8.95 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>(continuación)</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, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-735-2929 o al 711. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.scfhp.com.



Plan de Cal MediConnect de SCFHP (Plan de Medicare-Medicaid): Resumen de Beneficios 2020

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 afección (continúa en la siguiente página)</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 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>



Si tiene alguna pregunta, llame a Santa Clara Family Health Plan al 1-877-723-4795, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-735-2929 o al 711. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.scfhp.com.

Plan de Cal MediConnect de SCFHP (Plan de Medicare-Medicaid): Resumen de Beneficios 2020

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 afección (continúa de la página anterior)</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> más información sobre estos medicamentos.</p>
<p>Necesita tratamiento después de un derrame cerebral o un accidente</p>	<p>Terapia física, ocupacional o del lenguaje</p>	<p>Copago de \$0</p>	<p>Es posible que se requiera una autorización previa.</p> <p>Los servicios de fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del lenguaje médicamente necesarios están cubiertos.</p> <p>Debe cumplir con los criterios de elegibilidad.</p>

Si tiene alguna pregunta, llame a Santa Clara Family Health Plan al 1-877-723-4795, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-735-2929 o al 711. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.scfhp.com.



Plan de Cal MediConnect de SCFHP (Plan de Medicare-Medicaid): Resumen de Beneficios 2020

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 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, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-735-2929 o al 711. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.scfhp.com.

Plan de Cal MediConnect de SCFHP (Plan de Medicare-Medicaid): Resumen de Beneficios 2020

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	<p>Es posible que se requiera una autorización previa.</p> <p>Los servicios hospitalarios están cubiertos cuando su médico y el SCFHP determinan que son médicamente necesarios.</p> <p>No hay límite en la cantidad de días cubiertos por el plan para cada hospitalización.</p> <p>Excepto en una emergencia, su médico debe informar al SCFHP que usted será admitido en el hospital.</p>
	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 mejorar o tiene necesidades especiales de salud (continúa en la siguiente página)	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>Los servicios de fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del lenguaje médicamente necesarios están cubiertos.</p> <p>Es posible que se requiera una autorización previa. Debe cumplir con los criterios de elegibilidad.</p>

Si tiene alguna pregunta, llame a Santa Clara Family Health Plan al 1-877-723-4795, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-735-2929 o al 711. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.scfhp.com.



Plan de Cal MediConnect de SCFHP (Plan de Medicare-Medicaid): Resumen de Beneficios 2020

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 recuperarse o tiene necesidades de salud especiales (continúa de la página anterior)	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>Centro de enfermería especializada (SNF)</p> <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> <p>Atención médica en el hogar</p> <p>Incluye los servicios domiciliarios de cuidados especializados de enfermería intermitentes a corto plazo y rehabilitación médicamente necesarios.</p> <p>Es posible que se requiera una autorización previa. Debe cumplir con el nivel de atención de un centro de enfermería.</p> <p>Comuníquese con el plan de Cal MediConnect de SCFHP para obtener más detalles.</p>



Si tiene alguna pregunta, llame a Santa Clara Family Health Plan al 1-877-723-4795, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-735-2929 o al 711. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.scfhp.com.

Plan de Cal MediConnect de SCFHP (Plan de Medicare-Medicaid):
Resumen de Beneficios 2020

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. Es posible que se requiera una referencia.
	Anteojos o lentes de contacto	Copago de \$0	Un par de anteojos (lentes y monturas) o lentes de contacto después de una cirugía de cataratas. Hasta \$200 cada dos años para lentes de contacto o anteojos (monturas y lentes).

Si tiene alguna pregunta, llame a Santa Clara Family Health Plan al 1-877-723-4795, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-735-2929 o al 711. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.scfhp.com.



Plan de Cal MediConnect de SCFHP (Plan de Medicare-Medicaid): Resumen de Beneficios 2020

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 de audición 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, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-735-2929 o al 711. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.scfhp.com.

Plan de Cal MediConnect de SCFHP (Plan de Medicare-Medicaid): Resumen de Beneficios 2020

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, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-735-2929 o al 711. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.scfhp.com.



Plan de Cal MediConnect de SCFHP (Plan de Medicare-Medicaid): Resumen de Beneficios 2020

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> <ul style="list-style-type: none"> • Consulta de terapia individual • Terapia de grupo • Consulta de terapia individual con un psiquiatra • Consulta de terapia de grupo con un psiquiatra • Servicios del programa de hospitalización parcial 	<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>



Si tiene alguna pregunta, llame a Santa Clara Family Health Plan al 1-877-723-4795, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-735-2929 o al 711. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.scfhp.com.

Plan de Cal MediConnect de SCFHP (Plan de Medicare-Medicaid):
Resumen de Beneficios 2020

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 un problema de abuso de sustancias</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios por abuso de sustancias (para pacientes hospitalizados y ambulatorios) • Consulta individual para el tratamiento del abuso de sustancias para pacientes ambulatorios • Consulta de grupo para el tratamiento del abuso de sustancias para pacientes ambulatorios 	<p>Copago de \$0</p>	<p>Es posible que se requiera 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, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-735-2929 o al 711. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.scfhp.com.



Plan de Cal MediConnect de SCFHP (Plan de Medicare-Medicaid): Resumen de Beneficios 2020

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, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-735-2929 o al 711. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.scfhp.com.

Plan de Cal MediConnect de SCFHP (Plan de Medicare-Medicaid):
Resumen de Beneficios 2020

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.

Si tiene alguna pregunta, llame a Santa Clara Family Health Plan al 1-877-723-4795, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-735-2929 o al 711. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.scfhp.com.



Plan de Cal MediConnect de SCFHP (Plan de Medicare-Medicaid): Resumen de Beneficios 2020

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 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>
	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>



Si tiene alguna pregunta, llame a Santa Clara Family Health Plan al 1-877-723-4795, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-735-2929 o al 711. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.scfhp.com.

Plan de Cal MediConnect de SCFHP (Plan de Medicare-Medicaid): Resumen de Beneficios 2020

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)	Servicios de atención médica en el hogar	Copago de \$0	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.
	Servicios para ayudarle a vivir por su cuenta	Copago de \$0	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.
	Servicios de día para adultos u otros servicios de apoyo	Copago de \$0	Es posible que se requiera una autorización previa. 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.

Si tiene alguna pregunta, llame a Santa Clara Family Health Plan al 1-877-723-4795, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-735-2929 o al 711. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.scfhp.com.



Plan de Cal MediConnect de SCFHP (Plan de Medicare-Medicaid): Resumen de Beneficios 2020

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 un lugar dónde vivir con personas a su disposición para ayudarle</p>	<p>Cuidados en hogares para personas mayores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estadía en un centro de enfermería • Cuidado quiropráctico y de los pies para residentes de un centro de enfermería • Odontología y visión para residentes de un centro de enfermería <p>Este beneficio continúa en la siguiente página</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>



Si tiene alguna pregunta, llame a Santa Clara Family Health Plan al 1-877-723-4795, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-735-2929 o al 711. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.scfhp.com.

Plan de Cal MediConnect de SCFHP (Plan de Medicare-Medicaid): Resumen de Beneficios 2020

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 un lugar dónde vivir con personas a su disposición para ayudarle	(continuación) <ul style="list-style-type: none"> • Acupuntura para residentes de un centro de enfermería • Exámenes de la audición y aparatos auditivos para residentes en un centro de enfermería 	Copago de \$0	Se puede requerir una autorización previa o una derivación. No hay límite en la cantidad de días cubiertos por el plan para cada estadía en un SNF. No se requiere hospitalización previa. Llame a Servicio al Cliente para obtener más información.
Su persona encargada del cuidado necesita un descanso	Cuidado de relevo	Copago de \$0	Es posible que se requiera una autorización previa. 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.

Si tiene alguna pregunta, llame a Santa Clara Family Health Plan al 1-877-723-4795, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-735-2929 o al 711. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.scfhp.com.



Plan de Cal MediConnect de SCFHP (Plan de Medicare-Medicaid): Resumen de Beneficios 2020

D. Otros servicios que cubre el Plan de Cal MediConnect de SCFHP

Esta no es una lista completa. Llame a Servicio al Cliente o lea el *Manual del miembro* para averiguar sobre otros servicios cubiertos.

Otros servicios cubiertos por el Plan de Cal MediConnect de SCFHP (continúa en la siguiente página)	Su costo por proveedores dentro de la red
<p>Acupuntura</p> <p>Pagaremos hasta 26 sesiones de acupuntura como paciente ambulatorio en un año calendario o más seguido si es médicamente necesario. No es reembolsable cuando se factura como un servicio de emergencia o de paciente hospitalizado. Se debe usar para tratar un estado médico que también esté cubierto bajo otras modalidades. Está cubierto cuando lo proporciona un médico, dentista, podólogo y acupunturista.</p> <p>Es posible que se requiera una autorización previa para más de 26 sesiones, las mujeres embarazadas o los miembros que viven en un centro de enfermería.</p>	Copago de \$0
<p>Servicios opcionales del plan de atención (CPO)</p> <p>Los servicios opcionales del plan de atención (CPO) pueden estar disponibles en su Plan de atención individualizado. Estos servicios le dan más ayuda en casa, como cuidado personal provisional o eliminación de plagas. Estos servicios pueden ayudarlo a vivir de manera más independiente, pero no reemplazan los servicios y apoyo a largo plazo (LTSS) que está autorizado a obtener con Medi-Cal. Si necesita ayuda o desea saber cómo pueden ayudarlo los servicios de CPO, comuníquese con su administrador de casos.</p>	Copago de \$0



Si tiene alguna pregunta, llame a Santa Clara Family Health Plan al 1-877-723-4795, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-735-2929 o al 711. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.scfhp.com.

Plan de Cal MediConnect de SCFHP (Plan de Medicare-Medicaid): Resumen de Beneficios 2020

Otros servicios cubiertos por el Plan de Cal MediConnect de SCFHP (continúa de la página anterior)	Su costo por proveedores dentro de la red
<p>Servicios quiroprácticos</p> <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 26 sesiones con un quiropráctico para pacientes ambulatorios en un año calendario o con mayor frecuencia si es médicamente necesario. Nota: Se puede requerir autorización previa para más de 26 sesiones. 	Copago de \$0
<p>Beneficio de acondicionamiento físico</p> <p>Mediante el programa de envejecimiento saludable y ejercicios de Silver&Fit®, los miembros elegibles pueden tener acceso a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • una membresía para ir a un gimnasio; <ul style="list-style-type: none"> • hasta dos kits de actividad física para el hogar para mantenerse activo en casa. <p>Silver&Fit es una marca registrada a nivel federal de American Specialty Health Incorporated (ASH).</p>	Copago de \$0
<p>Cuidados paliativos</p> <p>Un médico debe certificarlo para el centro de cuidados paliativos.</p> <p>Usted debe recibir cuidados paliativos de un programa en un centro de cuidados paliativos certificado por Medicare.</p>	Copago de \$0
<p>Crema y pañales para la incontinencia</p> <p>Es posible que se requiera una autorización previa.</p>	Copago de \$0

Si tiene alguna pregunta, llame a Santa Clara Family Health Plan al 1-877-723-4795, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-735-2929 o al 711. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.scfhp.com.



Plan de Cal MediConnect de SCFHP (Plan de Medicare-Medicaid): Resumen de Beneficios 2020

Otros servicios cubiertos por el Plan de Cal MediConnect de SCFHP (continúa de la página anterior)	Su costo por proveedores dentro de la red
Servicios del programa de tratamiento con opioides Es posible que se requiera una autorización previa.	Copago de \$0
Servicios de podología Consultas de podología cubiertas para el cuidado de los pies médicamente necesario.	Copago de \$0
Diálisis renal Es posible que se requiera una autorización previa.	Copago de \$0
Asesoramiento para dejar de consumir tabaco Es posible que se requiera una autorización previa.	Copago de \$0
Servicios para transexuales Es posible que se requiera una autorización previa o una derivación.	Copago de \$0
Bienestar/educación <ul style="list-style-type: none"> • Línea de consejería de enfermeras • Materiales de clases y educación para la salud • Consejería para dejar de fumar y consumir tabaco Es posible que se requiera una autorización previa.	Copago de \$0



Si tiene alguna pregunta, llame a Santa Clara Family Health Plan al 1-877-723-4795, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-735-2929 o al 711. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.scfhp.com.

Plan de Cal MediConnect de SCFHP (Plan de Medicare-Medicaid): Resumen de Beneficios 2020

E. 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 Medi-Cal.

Si tiene alguna pregunta, llame a Santa Clara Family Health Plan al 1-877-723-4795, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-735-2929 o al 711. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.scfhp.com.



Plan de Cal MediConnect de SCFHP (Plan de Medicare-Medicaid): Resumen de Beneficios 2020

F. 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

G. 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, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-735-2929 o al 711. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.scfhp.com.

Plan de Cal MediConnect de SCFHP (Plan de Medicare-Medicaid): Resumen de Beneficios 2020

- **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, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-735-2929 o al 711. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.scfhp.com.



Plan de Cal MediConnect de SCFHP (Plan de Medicare-Medicaid): Resumen de Beneficios 2020

- **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 7 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 número gratuito (**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 DMH (<http://www.hmohelp.ca.gov>) tiene formularios para quejas, formularios para 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, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-735-2929 o al 711. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.scfhp.com.

Plan de Cal MediConnect de SCFHP (Plan de Medicare-Medicaid): Resumen de Beneficios 2020

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

Si tiene alguna 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, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-735-2929 o al 711. Usted podría 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:

- Llamar a Servicio al Cliente del Plan de Cal MediConnect de SCFHP al 1-877-723-4795. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-735-2929 o al 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 del Departamento de Atención Médica Administrada (DMHC) de California. Complete el formulario de queja o la solicitud de IMR disponible en

http://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 adjuntos 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, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-735-2929 o al 711. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.scfhp.com.



Plan de Cal MediConnect de SCFHP (Plan de Medicare-Medicaid): Resumen de Beneficios 2020

I. 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 a estos números gratuitos, las 24 horas del día, los 7 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, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-735-2929 o al 711. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.scfhp.com.

J. AVISO DE NO DISCRIMINACIÓN

La discriminación está prohibida por ley

Santa Clara Family Health Plan (SCFHP) cumple con las leyes federales aplicables en materia de derechos civiles 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 forma distinta debido a su raza, color, país de origen, edad, discapacidad o sexo.

SCFHP:

- Da asistencia y servicios gratuitos a las personas con discapacidades para que se comuniquen eficazmente con nosotros, como por ejemplo:
 - Intérpretes de lenguaje de señas calificados
 - Información en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos)
- Da servicios lingüísticos gratuitos a las 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, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-735-2929 o al 711.

Si tiene alguna pregunta, llame a Santa Clara Family Health Plan al 1-877-723-4795, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-735-2929 o al 711. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.scfhp.com.



Plan de Cal MediConnect de SCFHP (Plan de Medicare-Medicaid): Resumen de Beneficios 2020

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

Attn: Grievance and Appeals Department
Santa Clara Family Health Plan
6201 San Ignacio Ave
San Jose, CA 95119
Teléfono: 1-877-723-4795
TTY: 1-800-735-2929 o 711
enviar un fax al: 1-408-874-1962
Correo electrónico: CalMediConnectGrievances@scfhp.com

Usted puede presentar una queja en persona o por correo postal, fax o correo electrónico. Si necesita ayuda para presentar una queja, un representante de Servicio al Cliente está disponible para ayudarle.

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 <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.



Si tiene alguna pregunta, llame a Santa Clara Family Health Plan al 1-877-723-4795, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-735-2929 o al 711. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite www.scfhp.com.

ESTA PÁGINA SE HA DEJADO EN BLANCO DE FORMA INTENCIONAL



H7890_15003S Accepted

© 2020, Santa Clara Family Health Plan. All rights reserved.