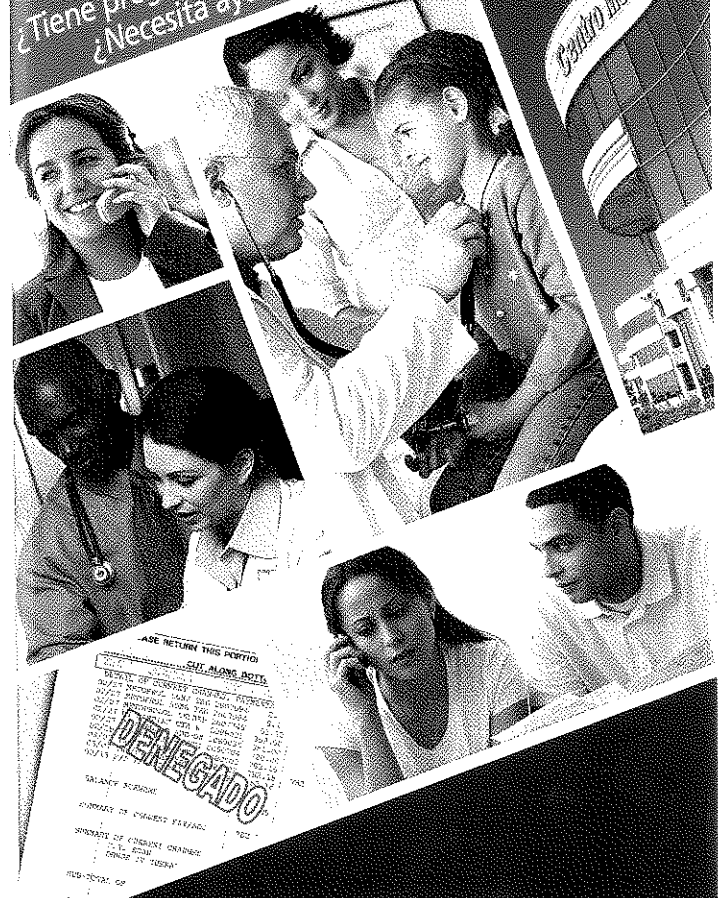


¿Tiene preguntas acerca de la reforma de salud?
¿Necesita ayuda con su plan de salud?



DEPARTMENT OF
**Managed
Health Care**
Help Center

CENTRO DE AYUDA DEL DEPARTAMENTO
DE ATENCIÓN MÉDICA ADMINISTRADA
DE CALIFORNIA
UN SERVICIO DEL GOBIERNO
DE CALIFORNIA

Llámenos
SE HABLA ESPAÑOL

1-888-466-2219



El Centro de Ayuda

*Un servicio gratuito para
los californianos*

¿Qué puede hacer usted si tiene un problema con su plan de salud o una pregunta acerca de la reforma de salud? En California, usted tiene un lugar a donde ir - el **Centro de Ayuda**.

El **Centro de Ayuda** forma parte del Departamento de Atención Médica Administrada (*Department of Managed Health Care, DMHC*). El DMHC es la agencia del estado que supervisa los planes de salud y protege los derechos de los miembros de estos planes. Nuestro personal incluye expertos médicos y legales.

El **Centro de Ayuda** brinda asistencia en muchos idiomas. Todos los servicios son gratis.

El Centro de Ayuda *Protegemos sus derechos*

Su privacidad está protegida

Mantenemos la privacidad y confidencialidad de su identidad y de su información médica personal. Es lo que exigen las leyes de California.

Tomamos decisiones de manera rápida

Si su problema de salud es urgente, usualmente tomamos una decisión con respecto a su caso en 3 a 7 días. Las decisiones sobre otro tipo de problemas se toman usualmente dentro de un plazo de 30 días.

Hacemos cumplir nuestras decisiones

Si tomamos una decisión a su favor, su plan de salud deberá hacer lo que usted solicitó.

Obtenga más información sobre sus derechos de atención médica visitando:

www.healthhelp.ca.gov

¿Qué sucede si necesito seguro de salud?

Con la reforma de salud, usted tiene más maneras de obtener seguro. Si el **Centro de Ayuda** no puede ayudarlo directamente, nosotros le conectaremos con programas que puedan hacerlo. Llámenos para expresar preocupaciones como éstas:

- ¿En dónde puedo comprar seguro de salud si sufro de una condición médica?
- Perdí mi empleo. ¿Cómo mantengo mi seguro de salud?
- Mi seguro se cancelará. ¿Es legal esto?
- Mi hijo va a cumplir 21 años de edad. ¿Cómo puedo mantenerlo en mi plan de salud?
- Nuestra hija adolescente sufre de diabetes. ¿Puede ella obtener seguro de salud?
- ¿En dónde puedo obtener cobertura de salud si tengo bajos ingresos o no tengo ingresos?

¿Qué sucede si tengo un problema con mi plan de salud?

El **Centro de Ayuda** puede ayudarlo con problemas y preocupaciones como éstos:

- No puedo obtener el medicamento o el tratamiento que necesito.
- Tengo que esperar mucho tiempo para obtener una referencia, una autorización, una prueba o una cita.
- Me envían a mi casa demasiado pronto después de una hospitalización.
- Tengo un problema con una factura, un reclamo o un copago.
- Recibí una factura por servicios de atención de emergencia o urgencia.
- No puedo obtener servicios en mi idioma.
- Mi médico u hospital ya no pertenece a mi plan de salud.

¿Qué sucede si se me niega la atención?

El **Centro de Ayuda** puede ayudarle a obtener una Evaluación Médica Independiente (*Independent Medical Review, IMR*) si su plan le niega la atención. Médicos independientes que no son parte de su plan de salud revisarán su caso. **Su plan de salud deberá hacer lo que estos médicos decidan.**

Usted puede calificar para una evaluación si:

- Su plan le niega la atención que usted necesita, y dice que no es necesaria o que es experimental.
- Su plan no pagará por la atención de emergencia o urgencia que usted ya haya recibido.

Para solicitar una evaluación u otra ayuda:

- Llame al **Centro de Ayuda** al **1-888-466-2219**.
- Obtenga formularios en línea visitando **www.healthhelp.ca.gov**
- Si no está seguro sobre lo que debe hacer, llame al **Centro de Ayuda**. Podemos explicarle sus derechos y opciones.

El Centro de Ayuda

Explicamos la reforma de salud

La reforma de salud ya ha comenzado. Éstas son algunas de las nuevas leyes en California.

- Los planes no pueden negar cobertura para los niños menores de 19 años de edad, que padezcan de condiciones preexistentes.
- Usted puede permanecer en el plan de sus padres, hasta que cumpla 26 años de edad.
- Los planes no pueden imponer un límite de dinero en la cobertura de por vida o anual.
- Los planes tienen que proporcionar atención preventiva, como vacunas, consultas de rutina para los niños y pruebas de diabetes, sin un copago o deducible.
- Los planes no pueden cancelar su cobertura, a menos que usted no pague las primas o no complete su solicitud verazmente.

Llame al Centro de Ayuda al

1-888-466-2219

para obtener más información.

**Centro de Ayuda del Departamento
de Atención Médica Administrada
de California**

California tiene las leyes de derechos de los
pacientes más fuertes de la nación. Nos
aseguramos de que su plan de salud siga
estas leyes.

El **Centro de Ayuda** brinda asistencia en
muchos idiomas. Todos los servicios son gratis.

Voz: **1-888-466-2219**

Fax: **1-916-255-5241**

TTY: **1-877-688-9891**

Sitio web: **www.healthhelp.ca.gov**

Dirección postal:

Help Center

Department of
Managed Health Care

980 9th Street, Suite 500

Sacramento, CA 95814-2725



**Centro de Ayuda del Departamento
de Atención Médica Administrada**

*Nos aseguramos de que reciba la atención
que necesita en el momento en que la necesita*