

Health Net of California, Inc. (Health Net)



# Formulario de Divulgación

Salud HMO y Más

Grupos Pequeños

*Consulte el Resumen de Beneficios y Cobertura para determinar su parte de los costos por los servicios y suministros cubiertos por este plan.*



Healthnet.com



# Opciones de prestación

Cuando se trata de la atención de su salud, las mejores decisiones se toman con las mejores opciones. Health Net of California, Inc. (Health Net) le brinda alternativas que contribuirán a que reciba la atención que se merece. El *Formulario de Divulgación* responde preguntas básicas sobre este plan Salud con Health Net (Salud y Más).

**La cobertura descrita en este *Formulario de Divulgación* debe cumplir con los requisitos de cobertura de beneficios de salud esenciales que exige la Ley de Cuidado de Salud Asequible. Los beneficios de salud esenciales no están sujetos a ningún límite anual de dinero.**

**Los beneficios descritos en este *Formulario de Divulgación* no discriminan por raza, origen étnico, nacionalidad, sexo, identidad de género, expresión de género, edad, discapacidad, orientación sexual, información genética ni religión, y no están sujetos a ninguna enfermedad preexistente ni período de exclusión.**

El plan Salud con Health Net está específicamente diseñado para los grupos de empleadores ubicados en el área de servicio de Health Net Salud para brindar servicios cubiertos a los afiliados que viven en California o México. Los proveedores de Health Net Salud Network (Salud Network) han sido seleccionados para brindar servicios a los afiliados a este plan que viven en California. Para brindar servicios a los dependientes inscritos que residen en México, se ha seleccionado una red de médicos contratados por Sistemas Médicos Nacionales, S.A. de C.V. (a la que se hace referencia como SIMNSA).

*Si tiene otras preguntas, comuníquese con nosotros:*



Por teléfono: 1-800-522-0088

Los afiliados que residen en México deben comunicarse con SIMNSA al (011-52-664) 683-29-02 o al (011-52-664) 683-30-05.



Por correo:

Health Net of California  
P.O. Box 9103  
Van Nuys, CA 91409-9103



En línea: [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com)

Este *Formulario de Divulgación* (incluida cualquier cláusula adicional que corresponda) y el *Resumen de Beneficios y Cobertura* (por sus siglas en inglés, *SBC*) son un resumen de su plan de salud. La *Evidencia de Cobertura* (por sus siglas en inglés, *EOC*) del plan, que recibirá después de inscribirse, contiene los términos y condiciones exactos de su cobertura de Health Net. Usted tiene derecho a revisar la *EOC* antes de inscribirse. Para obtener una copia de la *EOC*, llame al Centro de Comunicación con el Cliente, al 1-800-522-0088. También debe consultar el Contrato Grupal de Servicios Profesionales y Hospitalarios (emitido para su empleador) para determinar las disposiciones contractuales que rigen. Es importante que lea cuidadosamente este *Formulario de Divulgación*, el *SBC* y, cuando la reciba, la *EOC* del plan, especialmente aquellas secciones que se aplican a las personas con necesidades especiales de atención de salud. Este *Formulario de Divulgación* incluye una matriz de beneficios en la sección “Matriz de beneficios”. El *SBC*, publicado junto con este *Formulario de Divulgación*, describe lo que cubre el plan y lo que usted paga por los servicios y suministros cubiertos.

# Índice

- Opciones de prestación ..... 1
- Cómo funciona el plan ..... 3
- Matriz de beneficios ..... 7
- Límites de cobertura..... 9
- Beneficios y cobertura ..... 11
- Administración de la utilización..... 16
- Pago de honorarios y cargos..... 17
- Centros..... 20
- Renovación, continuidad o finalización de la cobertura ..... 22
- Si usted no está de acuerdo con algún punto de nuestro plan ..... 24
- Información adicional sobre los beneficios del plan..... 27
- Servicios de salud del comportamiento ..... 27
- Programa de Medicamentos Que Requieren Receta Médica ..... 29
- Programa de Atención de Acupuntura (solo en California) ..... 36
- Programa de Atención de la Vista Pediátrica (solo en California)..... 37
- Servicios dentales pediátricos (solo en California) ..... 39
- Aviso de No Discriminación ..... 46
- Aviso de Servicios de Idiomas..... 47



## Cómo funciona el plan

Lea la siguiente información para saber quién puede brindarle atención de salud o qué grupo médico debe utilizar.

El plan Salud con Health Net está específicamente diseñado para los grupos de empleadores ubicados en el área de servicio de Health Net Salud para brindar servicios cubiertos a los afiliados que viven en California o México.

- **Si el suscriptor y sus familiares viven en California**, pueden recibir los servicios cubiertos de los siguientes proveedores:
  - o Su grupo médico seleccionado de Salud Network en California.
  - o Pueden autorremitirse a un proveedor de SIMNSA en México, en cualquier momento.

Los afiliados de California deben vivir en el área de servicio de Health Net Salud en la que tengan un acceso adecuado a la atención médica de los proveedores de Salud Network.

- **Si sus familiares viven en México**, solo pueden recibir servicios cubiertos de un proveedor de SIMNSA, excepto en el caso de atención de emergencia o atención requerida de urgencia. Los familiares deben vivir o trabajar dentro del área de servicio aprobada de Health Net Salud en México.

Consulte la sección “Área de servicio del plan Health Net Salud” a continuación para obtener más información sobre las áreas aprobadas en California en las que se encuentra disponible el plan Salud con Health Net.

## SELECCIÓN DE MÉDICOS Y GRUPOS MÉDICOS

- Health Net requiere la designación de un médico de atención primaria (por sus siglas en inglés, PCP). Los PCP proporcionan y coordinan su atención médica. Tiene derecho a designar a cualquier PCP que participe en nuestra red y que esté disponible para aceptarlos a usted o a sus familiares, sujeto a los requisitos del grupo médico. Para los niños, se puede designar a un pediatra como PCP. Y hasta que lo haga, en Health Net designarán uno por usted. Para obtener información sobre cómo seleccionar un PCP y para ver una lista de los PCP participantes, consulte el Directorio de Proveedores.
- Cada vez que usted o un familiar cubierto necesiten atención de salud, su PCP de Salud Network o su proveedor de SIMNSA les proporcionarán el tratamiento médicamente necesario. Cuando su PCP de Salud Network, el grupo médico contratante o el proveedor de SIMNSA brinden autorización previa, la atención de especialistas también está disponible a través del plan.
- Si usted reside en California, debe seleccionar, en el momento de la inscripción, un grupo médico de Salud Network que se encuentre lo suficientemente cerca de su lugar de trabajo o residencia como para que le permita un acceso razonable a la atención médica. No es necesario que elija al mismo grupo médico o PCP para todos sus familiares. Las ubicaciones de los grupos médicos, junto con los nombres de los médicos y especialistas, se detallan en el *Directorio de Proveedores*.

- Los afiliados que residen en México pueden ir a cualquier proveedor contratado de SIMNSA Network y no se les exigirá que seleccionen un grupo médico o centro de SIMNSA en particular para recibir los servicios. Todos los servicios cubiertos se deben obtener a través de los proveedores seleccionados de SIMNSA.

## CÓMO ELEGIR A UN MÉDICO

Elegir un PCP es importante para la calidad de la atención que recibe. Para que esté cómodo con su elección, le sugerimos lo siguiente:

- Analice cualquier problema importante de salud con su grupo médico elegido.
- Haga lo mismo con el coordinador de Health Net dentro del grupo médico o de SIMNSA, solicite las políticas de remisiones a especialistas y consulte qué hospitales utiliza el grupo médico de Salud Network o SIMNSA.
- Asegúrese de que usted y sus familiares tengan un acceso adecuado a la atención médica, seleccionando un médico que se encuentre cerca de su lugar de trabajo o de su residencia.

## ESPECIALISTAS Y ATENCIÓN DE REMISIÓN

Si usted es afiliado de California y necesita atención médica que su PCP de Salud Network no puede proporcionarle, este puede remitirlo a un especialista o a otro proveedor de atención de salud para que reciba dicha atención. Consulte la sección “Trastornos de salud mental y por abuso de sustancias” a continuación para obtener información sobre cómo recibir atención para estos trastornos.

Los afiliados de California y México pueden autorremitirse a cualquier proveedor de SIMNSA Network en México sin autorización previa. Usted debe obtener la autorización de SIMNSA para recibir atención de proveedores fuera de SIMNSA Network.

No necesita autorización previa de Health Net ni de ninguna otra persona (incluido un PCP) para obtener acceso a la atención de salud sexual o reproductiva, ginecológica y obstétrica de un profesional de la salud dentro de la red que se especialice en estas áreas de atención. Sin embargo, el profesional de la salud posiblemente deba cumplir con determinados procedimientos, como obtener la autorización previa para ciertos servicios, o seguir un plan de tratamiento aprobado previamente o los procedimientos para realizar remisiones. Para obtener una lista de los profesionales de la salud participantes que se especializan en salud sexual y reproductiva, obstetricia o ginecología, consulte el *Directorio de Proveedores*. El *Directorio de Proveedores* también se encuentra disponible en el sitio web de Health Net, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## TRASTORNOS DE SALUD MENTAL Y POR ABUSO DE SUSTANCIAS

Health Net tiene contrato con MHN Services, una compañía afiliada de servicios de salud del comportamiento (el administrador de salud del comportamiento) que administra estos servicios para trastornos de salud mental y por abuso de sustancias. Si quiere obtener más información sobre cómo recibir atención y los requisitos de autorización previa del administrador de salud del comportamiento, consulte la sección “Servicios de salud del comportamiento” de este *Formulario de Divulgación*.

## SERVICIOS DE MINUTECLINIC DE CVS

MinuteClinic de CVS es un centro de salud, generalmente dentro de una farmacia de CVS, que está diseñado para ofrecer una alternativa a la visita al consultorio de un médico para el tratamiento no programado de enfermedades o lesiones que no son de emergencia, como una amigdalitis estreptocócica, una conjuntivitis o alguna alergia de estación. Las visitas a MinuteClinic de CVS están cubiertas según se muestra en la sección “Programa de beneficios y cobertura”.

No necesita autorización previa ni una remisión de su PCP o grupo médico contratado para poder obtener acceso a los servicios de MinuteClinic de CVS. Sin embargo, se requiere una remisión del grupo médico contratado o del PCP para cualquier consulta con un especialista. Para obtener más información sobre estos centros, consulte la EOC del plan o comuníquese con Health Net al número de teléfono que aparece en la contraportada.

## ÁREA DE SERVICIO DEL PLAN HEALTH NET SALUD EN CALIFORNIA

Es elegible para inscribirse como suscriptor o dependiente en el plan Salud con Health Net si vive o trabaja en las áreas que se describen a continuación, siempre que cumpla con los requisitos de elegibilidad adicionales del grupo.

**Condado de Los Angeles:** Debe vivir o trabajar en el condado de Los Angeles.

**Excepción:** El plan Salud con Health Net no está disponible en los siguientes códigos postales:

90090, 91310, 91321, 91322, 91350, 91351, 91354, 91355, 91380, 91381, 91382, 91383, 91384, 91385, 91386, 91387, 91390, 93510, 93532, 93534, 93535, 93536, 93539, 93543, 93544, 93550, 93551, 93552, 93553, 93563, 93584, 93586, 93590, 93591, 93599.

**Condado de San Diego:** Debe vivir o trabajar en el condado de San Diego.

**Excepción:** El plan Salud con Health Net no está disponible en los siguientes códigos postales:

91905, 91906, 91934, 91962, 91963, 91980, 92004, 92036, 92066, 92086.

**Condado de Orange:** Debe vivir o trabajar en el condado de Orange.

**Condado de San Bernardino:** Debe vivir o trabajar en los siguientes códigos postales:

91701, 91708, 91709, 91710, 91729, 91730, 91737, 91739, 91743, 91758, 91759, 91761, 91762, 91763, 91764, 91784, 91786, 92313, 92316, 92317, 92318, 92321, 92322, 92324, 92325, 92331, 92334, 92335, 92336, 92337, 92344, 92345, 92346, 92350, 92352, 92354, 92357, 92358, 92359, 92369, 92373, 92374, 92375, 92376, 92377, 92378, 92382, 92385, 92391, 92399, 92401, 92402, 92403, 92404, 92405, 92406, 92407, 92408, 92410, 92411, 92413, 92415, 92418, 92423, 92427.

**Condado de Riverside:** Debe vivir o trabajar en los siguientes códigos postales:

91752, 92320, 92501, 92502, 92503, 92504, 92505, 92506, 92507, 92508, 92509, 92513, 92514, 92516, 92517, 92518, 92519, 92521, 92522, 92551, 92552, 92553, 92554, 92555, 92556, 92557, 92570, 92571, 92599, 92860, 92877, 92878, 92879, 92880, 92882, 92883, 92881.

**Condado de Kern:** Debe vivir o trabajar en los siguientes códigos postales:

93263, 93301, 93302, 93303, 93304, 93305, 93306, 93307, 93308, 93309, 93311, 93312, 93313, 93314.

## ÁREA DE SERVICIO DEL PLAN HEALTH NET SALUD EN MÉXICO

Es elegible para inscribirse como dependiente en el plan Salud con Health Net si vive o trabaja en el área aprobada en México, que se extiende 50 millas hacia Baja California desde la frontera entre California y México.

## CÓMO INSCRIBIRSE

Complete el formulario de inscripción que se encuentra en el paquete de inscripción y entrégueselo a su empleador. Si el formulario no está incluido, su empleador puede pedirle que utilice un formulario electrónico de inscripción o un sistema interactivo de respuesta de voz para inscribirse. Comuníquese con su empleador para obtener más información.

**Algunos hospitales y otros proveedores no prestan uno o más de los siguientes servicios que pueden estar cubiertos conforme a la *Evidencia de Cobertura* del plan y que usted o algún familiar podrían necesitar:**

- **Planificación familiar.**
- **Servicios anticonceptivos, incluida la anticoncepción de emergencia.**
- **Esterilización, incluida la ligadura de trompas en el momento del parto.**
- **Tratamientos para la infertilidad.**
- **Aborto.**

**Antes de inscribirse, debe obtener información adicional. Llame a su futuro médico, grupo médico, asociación de práctica independiente o clínica, o llame al Centro de Comunicación con el Cliente de Health Net, al número de teléfono que aparece en la contraportada, para asegurarse de poder obtener los servicios de atención de salud que necesita.**

## Matriz de beneficios

La matriz a continuación enumera ejemplos de los servicios que se proporcionan conforme a este plan. Consulte el SBC, publicado junto con este Formulario de Divulgación, para saber los montos que pagará por los servicios y suministros cubiertos.

EL OBJETIVO DE ESTA MATRIZ ES QUE SE LA UTILICE COMO AYUDA PARA COMPARAR LOS BENEFICIOS DE COBERTURA, PERO ES SOLO UN RESUMEN. PARA OBTENER UNA DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS BENEFICIOS Y LAS LIMITACIONES DE LA COBERTURA, SE DEBE CONSULTAR LA *EVIDENCIA DE COBERTURA*.

Beneficios principales	Lo que paga usted
Deducible .....	En el <i>SBC</i> , se indica si el plan tiene un deducible que debe alcanzarse antes de que empecemos a pagar los beneficios.
Máximos de por vida.....	Este plan no cuenta con un máximo de por vida.
Servicios profesionales.....	Consulte “Si acude al consultorio o clínica del proveedor” en el <i>SBC</i> .
Servicios para pacientes ambulatorios.....	Consulte “Si le hacen una cirugía ambulatoria” en el <i>SBC</i> .
Servicios de hospitalización .....	Consulte “Si necesita hospitalización” en el <i>SBC</i> .
Cobertura de salud de emergencia ...	Consulte “Si necesita atención médica inmediata” en el <i>SBC</i> .
Servicios de ambulancia.....	Consulte “Si necesita atención médica inmediata” en el <i>SBC</i> .
Cobertura de medicamentos que requieren receta médica.....	Consulte “Si necesita un medicamento para tratar su enfermedad o condición médica” en el <i>SBC</i> .
Equipo médico duradero .....	Consulte “Si necesita servicios de recuperación o tiene otras necesidades especiales de salud” en el <i>SBC</i> .
Servicios de salud mental.....	Consulte “Si necesita servicios de salud mental, salud conductual o de abuso de sustancias” en el <i>SBC</i> .
Servicios para el trastorno por abuso de sustancias .....	Consulte “Si necesita servicios de salud mental, salud conductual o de abuso de sustancias” en el <i>SBC</i> .
Servicios de cuidado de la salud en el hogar .....	Consulte “Si necesita servicios de recuperación o tiene otras necesidades especiales de salud” en el <i>SBC</i> .
Otros servicios .....	Consulte “Si se realiza un examen” y “Si necesita servicios de recuperación o tiene otras necesidades especiales de salud” en el <i>SBC</i> .

Atención de la vista pediátrica ..... Los beneficios de la vista pediátricos son administrados por Envolve Vision, Inc. Consulte la sección “Programa de Atención de la Vista Pediátrica” que aparece más adelante en este *Formulario de Divulgación* para obtener información sobre los beneficios, incluido el Programa para lentes y accesorios.

Servicios de atención dental pediátrica ..... Los beneficios dentales pediátricos son ofrecidos y administrados por Dental Benefit Providers of California, Inc. (DBP). DBP no está afiliado a Health Net. Consulte la sección “Programa de Atención Dental Pediátrica” que aparece más adelante en este *Formulario de Divulgación* para obtener información sobre los beneficios. Consulte la *EOC* si quiere más información.

# Límites de cobertura

## LO QUE NO ESTÁ CUBIERTO (EXCLUSIONES Y LIMITACIONES)

- Servicios de ambulancia y de paramédicos que no impliquen el traslado del paciente o que no cumplan con los criterios de atención de emergencia, a menos que tales servicios sean médicamente necesarios y se haya obtenido una autorización previa.
- La terapia de biorretroalimentación se limita al tratamiento médicamente necesario de determinados trastornos de salud física (como la incontinencia y el dolor crónico) y de salud mental y por abuso de sustancias.
- La atención de salud mental como condición de libertad bajo palabra o de libertad condicional, o las pruebas para trastornos de salud mental y por abuso de sustancias ordenadas por un tribunal, excepto cuando esos servicios sean médicamente necesarios.
- Servicios quiroprácticos, a menos que se indiquen como cubiertos en el *SBC* del plan.
- El calzado correctivo se limita a calzado médicamente necesario que esté hecho a medida para el afiliado y permanezca adherido a un aparato ortopédico médicamente necesario que también sea un beneficio cubierto por este plan; o bien, que constituya un dispositivo podiátrico para prevenir o tratar complicaciones derivadas de la diabetes. No se cubren otros tipos de calzado correctivo, a menos que se indique específicamente en la *EOC* del plan.
- Servicios y suministros cosméticos.
- Cuidado asistencial o como residente.
- Servicios dentales brindados en México y para afiliados a partir de los 19 años en California. Sin embargo, están cubiertos los servicios dentales o de ortodoncia médicamente necesarios que sean una parte integral de la cirugía reconstructiva relacionada con procedimientos de paladar hendido. El paladar hendido incluye, además de la afección del mismo nombre, el labio leporino u otras anomalías craneofaciales asociadas con el paladar hendido.
- Suministros desechables para uso en el hogar, excepto ciertos suministros para ostomía o urología desechables.
- Procedimientos experimentales o de investigación, excepto según lo establecido en las secciones “Estudios clínicos” y “Si usted no está de acuerdo con algún punto de nuestro plan” de este *Formulario de Divulgación*.
- La cobertura para la preservación de la fertilidad no incluye lo siguiente: tecnologías de reproducción asistida de seguimiento para lograr un futuro embarazo, como inseminación artificial, fertilización *in vitro* o transferencia de embriones; diagnóstico genético previo a la implantación; donación de óvulos, esperma o embriones; o portadoras gestacionales (madres sustitutas).
- Las pruebas genéticas no están cubiertas, excepto cuando Health Net las considera médicamente necesarias. El médico que las indica tiene que solicitar una autorización previa para la cobertura. Sin embargo, no se requiere autorización previa para las pruebas de biomarcadores de afiliados con cáncer avanzado o metastásico en estadio 3 o 4.
- Audífonos.

- Vacunas e inyecciones para viajes al extranjero o por motivos laborales.
- Servicios y suministros para tratar la infertilidad, a menos que se indiquen como cubiertos en el *SBC* del plan.
- Terapia matrimonial, salvo cuando se proporciona en relación con otros servicios prestados para trastornos de salud mental o por abuso de sustancias tratables.
- Instituciones no autorizadas. Este plan solo cubre servicios o suministros médicamente necesarios proporcionados por un hospital, un centro de cuidado de enfermos terminales, un centro de enfermería especializada aprobado por Medicare, un centro de tratamiento residencial con licencia u otro centro médico que funcione con la licencia correspondiente, tal como se especifica en la *EOC* del plan. Cualquier institución que no tenga licencia para prestar servicios y suministros médicos, independientemente de cómo se la denomine, no es una institución elegible.
- Ortóptica (ejercicios oculares).
- Aparatos ortóticos (como aparatos ortopédicos, soportes y yesos) que no estén hechos a medida. Consulte el ítem sobre calzado correctivo que aparece anteriormente para conocer las limitaciones adicionales de los aparatos ortóticos para los pies.
- Medicamentos que requieren receta médica para pacientes ambulatorios (excepto según se indica en la sección “Programa de Medicamentos Que Requieren Receta Médica”).
- Artículos personales o para comodidad personal.
- Autotratamiento del médico.
- Médicos que traten a familiares directos.
- Habitación privada cuando sea hospitalizado, a menos que sea médicamente necesaria.
- Atención de enfermería privada.
- Cirugía refractiva del ojo, a menos que sea médicamente necesaria, recomendada por el médico tratante del afiliado y autorizada por Health Net.
- Cirugía para revertir procedimientos de esterilización.
- Cuidado de los pies de rutina para el tratamiento de callos y corte de uñas, a menos que sea recetado para el tratamiento de la diabetes.
- Exámenes físicos de rutina (incluidos los exámenes psicológicos o las pruebas de detección de drogas) para seguros, licencias, empleos, escuelas, campamentos u otros propósitos que no sean preventivos.
- Servicios y suministros no autorizados por Health Net, el administrador de salud del comportamiento o el grupo médico, de acuerdo con los procedimientos de Health Net.
- Los servicios por un embarazo de madre sustituta están cubiertos cuando la madre sustituta está afiliada a Health Net. Sin embargo, cuando se obtenga un pago por la sustitución, Health Net tendrá un derecho de retención sobre ese pago para recuperar sus gastos médicos.
- Servicios recibidos antes de la fecha de entrada en vigor o después de la terminación de la cobertura, excepto según lo específicamente estipulado en la sección “Extensión de beneficios” de la *EOC* del plan.

- Servicios relacionados con la educación y la capacitación, incluidos los servicios con propósitos laborales o profesionales, a excepción del tratamiento de salud del comportamiento para el trastorno generalizado del desarrollo o el autismo.
- Tratamiento en un hospital estatal, salvo que lo reciba por una emergencia o por atención requerida de urgencia.
- Estrés, salvo cuando el servicio se proporciona en relación con otros servicios prestados para trastornos de salud mental o por abuso de sustancias tratables.
- Las consultas de telesalud a través de un proveedor de servicios de telesalud selecto no cubren los servicios de especialistas; tampoco las recetas médicas de sustancias controladas por la Agencia Federal Antinarcoóticos (por sus siglas en inglés, DEA), los medicamentos no terapéuticos ni determinados medicamentos que pueden ser nocivos por su potencial de abuso.
- Tratamiento de trastornos de la articulación de la mandíbula o procedimientos quirúrgicos para reducir o realinear la mandíbula, a menos que sean médicamente necesarios.
- Tratamiento de la obesidad, reducción o control de peso, excepto el tratamiento de la obesidad mórbida. Algunos servicios pueden cubrirse como servicios de atención preventiva según se describe en la *EOC* del plan.

**La lista anterior es parcial y se refiere a las principales exclusiones y limitaciones aplicables a la parte médica de su plan de Health Net. La *EOC*, que recibirá si se inscribe en este plan, contendrá la lista completa.**

## Beneficios y cobertura

### ATENCIÓN MÉDICAMENTE NECESARIA

Todos los servicios que sean médicamente necesarios estarán cubiertos por su plan de Health Net (a menos que estén específicamente excluidos conforme al plan). Todos los servicios o suministros cubiertos se detallan en la *EOC* del plan; cualquier otro servicio o suministro no está cubierto.

### EMERGENCIAS

Health Net cubre la atención de emergencia y la atención requerida de urgencia en todo el mundo. Si necesita atención de emergencia o atención requerida de urgencia, busque atención donde esté disponible de inmediato. Según las circunstancias en las que se encuentre, puede buscar esa atención acudiendo a su grupo médico (para problemas médicos), al administrador de salud del comportamiento (para trastornos de salud mental y por abuso de sustancias) o al centro de emergencias más cercano. O bien, puede llamar al **911** (el sistema de respuesta de emergencia 911 no está disponible en México).

Se le recomienda que utilice de manera adecuada el sistema de respuesta de emergencia **911** en las áreas en las que dicho sistema está establecido y en funcionamiento cuando tenga una afección médica de emergencia (incluidos los trastornos de salud mental y por abuso de sustancias) que requiera una respuesta de emergencia. Conforme a Salud Network, se cubrirán todos los servicios de ambulancia aérea y terrestre, y los servicios de transporte en ambulancia proporcionados como

resultado de una llamada al **911** si la solicitud se realiza debido a una afección médica de emergencia (incluidos los trastornos de salud mental y por abuso de sustancias). Conforme a SIMNSA Network, solo están cubiertos los servicios de ambulancia terrestre.

Toda la atención de seguimiento (incluidos los trastornos de salud mental y por abuso de sustancias), después de que la urgencia haya pasado y su afección se haya estabilizado, debe ser proporcionada o autorizada por su grupo médico (para un problema médico) o por el administrador de salud del comportamiento (para trastornos de salud mental y por abuso de sustancias); de lo contrario, Health Net no la cubrirá.



*La **atención de emergencia** incluye pruebas de detección, evaluaciones y exámenes médicos realizados por un médico (u otro personal hasta el punto permitido por la ley aplicable y dentro del alcance de su licencia y privilegios) para determinar si existe una afección médica de emergencia o un parto activo y, si así fuera, la atención, el tratamiento y la cirugía, siempre y cuando se encuentre dentro del alcance de la licencia del profesional, necesarios para aliviar o eliminar la afección, dentro de las capacidades del centro. “Parto activo” es el trabajo de parto en un momento en el que podría esperarse, razonablemente, que ocurriera cualquiera de las dos situaciones siguientes: (1) no hay tiempo suficiente para realizar un traslado seguro a otro hospital antes del parto; o (2) un traslado representa una amenaza para la salud y la seguridad de la afiliada o del niño por nacer. La atención de emergencia también incluirá pruebas de detección, evaluaciones y exámenes adicionales por parte de un médico (u otro personal hasta el punto permitido por la ley aplicable y dentro del alcance de su licencia y privilegios) para determinar si existe una afección médica psiquiátrica de emergencia, así como la atención y el tratamiento necesarios para aliviar o eliminar esa afección, ya sea dentro de las capacidades del centro o mediante el traslado del afiliado a una unidad psiquiátrica dentro de un hospital general de atención aguda o a un hospital psiquiátrico de atención aguda según sea médicamente necesario.*

*Se cubrirán todos los servicios de ambulancia aérea y terrestre, y los servicios de transporte en ambulancia proporcionados como resultado de una llamada al 911 si la solicitud se realiza debido a una afección médica de emergencia (incluidos los trastornos de salud mental y por abuso de sustancias).*

*La **afección médica de emergencia** es una enfermedad que se manifiesta mediante síntomas agudos (incluido el dolor intenso) de tal gravedad que, ante la falta de atención médica inmediata, podría esperarse razonablemente que ocurriera cualquiera de las siguientes situaciones: (1) se pondría en grave peligro la salud del paciente; (2) se dañarían gravemente las funciones del cuerpo; o (3) se produciría una disfunción grave de los órganos o las partes del cuerpo.*

*La **afección médica psiquiátrica de emergencia** es un trastorno de salud mental o por abuso de sustancias que se manifiesta mediante síntomas agudos de tal gravedad que para el paciente puede representar cualquiera de las siguientes situaciones: (1) un peligro inmediato para sí mismo o para otras personas; o (2) una incapacidad inmediata para obtener o utilizar*

*los alimentos, la vivienda o la ropa debido al trastorno de salud mental o por abuso de sustancias.*

*La **atención requerida de urgencia** incluye cualquier servicio médico de otra manera cubierto, que una persona consideraría necesario para el tratamiento de una lesión, una enfermedad inesperada o una complicación de una afección existente, incluido el embarazo, para prevenir el deterioro grave de su salud, pero que no cumple con la definición de atención de emergencia mencionada en esta sección. Esto podría incluir servicios para casos en que una persona debería haber sabido que no existía una emergencia.*

## AVISO DE COBERTURA EXIGIDA

Los beneficios de este plan le brindan la cobertura exigida por la Ley Federal de Protección de la Salud de la Madre y el Recién Nacido de 1996 y por la Ley de Salud de la Mujer y Derechos sobre el Cáncer de 1998.

Conforme a la Ley de Protección de la Salud de la Madre y el Recién Nacido de 1996, se establece un período mínimo de internación después del parto. En concreto, los planes de salud grupales y las entidades emisoras de seguros de salud por lo general no pueden, en virtud de la ley federal, restringir los beneficios del período de internación en relación con el nacimiento, tanto para la madre como para el niño recién nacido, a menos de 48 horas después de un parto vaginal o a menos de 96 horas después de una cesárea. Sin embargo, en la ley federal por lo general no se prohíbe que el proveedor a cargo de la atención de la madre o del recién nacido, después de consultar a la madre, pueda darles de alta a ella o al recién nacido antes de las 48 horas (o 96 horas, según corresponda). En cualquier caso, según la ley federal, los planes y sus emisores no podrán exigir que un proveedor obtenga autorización del plan o de la entidad emisora de seguros para indicar una internación que no supere las 48 horas (o 96 horas).

La Ley de Salud de la Mujer y Derechos sobre el Cáncer de 1998 se aplica a las mastectomías médicamente necesarias y en ella se exige cobertura de las prótesis y la cirugía reconstructiva en cualquiera de los senos a fin de restaurar y lograr la simetría.

## ACCESO OPORTUNO A LA ATENCIÓN

El Departamento de Atención Médica Administrada de California ha establecido reglamentaciones (Código de Regulaciones de California, título 28, sección 1300.67.2.2) que determinan requisitos para el acceso oportuno a los servicios de atención de salud que no son de emergencia.

Comuníquese con Health Net al número que aparece en la contraportada los 7 días de la semana, las 24 horas del día, para acceder a los servicios de selección o clasificación según las prioridades de atención. Health Net brinda acceso a servicios de atención de salud cubiertos de manera oportuna. Si quiere obtener más información, consulte la EOC del plan o llame al Centro de Comunicación con el Cliente de Health Net, al número de teléfono que aparece en la contraportada.

Consulte la sección “Aviso de Servicios de Idiomas” para obtener información acerca de la disponibilidad de servicios de interpretación sin costo.

## ESTUDIOS CLÍNICOS

Los costos de la atención de rutina para los pacientes con diagnóstico de cáncer o alguna otra enfermedad o afección de riesgo vital, quienes han sido aceptados en estudios clínicos de fase I, II, III o IV, están cubiertos cuando estos estudios son médicamente necesarios, recomendados por el médico tratante del afiliado y autorizados por Health Net. El médico debe determinar que la participación en el estudio tenga un beneficio potencialmente significativo para el afiliado y que el estudio tenga una intención terapéutica. Si quiere obtener más información, consulte la *EOC* del plan.

## SEGUNDAS OPINIONES

Tiene derecho a solicitar una segunda opinión en los siguientes casos:

- Su PCP o un médico al que fue remitido le dan un diagnóstico o le recomiendan un plan de tratamiento con el que usted no está satisfecho.
- No está satisfecho con el resultado del tratamiento que ha recibido.
- Se le diagnostica una enfermedad o se le recomienda un plan de tratamiento para una enfermedad que podría hacerle perder la vida, una extremidad o una función corporal, o provocarle impedimentos sustanciales, incluida una enfermedad crónica grave.
- Su PCP o un médico al que fue remitido no pueden diagnosticar su afección, o los resultados de las pruebas son contradictorios.

Cuando solicita una segunda opinión, usted será responsable de todo copago aplicable. Para obtener una copia de la política sobre segundas opiniones de Health Net, llame al Centro de Comunicación con el Cliente, al número de teléfono que se encuentra en la contraportada.

## COBERTURA PARA RECIÉN NACIDOS

Los bebés nacidos después de la fecha de su inscripción están automáticamente cubiertos durante 31 días (a partir de la fecha de nacimiento). Para continuar con la cobertura, se debe inscribir al bebé a través de su empleador antes del día 60 posterior a su nacimiento. Si no se inscribe al bebé dentro de los 60 días (a partir de la fecha de nacimiento):

- La cobertura finalizará después de los 31 días (a partir de la fecha de nacimiento).
- Usted tendrá que pagar a su grupo médico toda la atención médica brindada después del día 31 (a partir de la fecha de nacimiento).

## DERECHOS DE INSCRIPCIÓN ESPECIAL CONFORME A LA LEY DE REAUTORIZACIÓN DEL PROGRAMA DE SEGURO DE SALUD PARA NIÑOS DE 2009

Conforme a la Ley de Reautorización del Programa de Seguro de Salud para Niños de 2009, se crea un período de inscripción especial en el que las personas y sus dependientes elegibles para solicitar la inscripción en este plan dentro de los 60 días posteriores al momento en que dejan de ser elegibles y pierden la cobertura de un plan Medi-Cal.

## EXTENSIÓN DE BENEFICIOS

Si usted o un familiar cubierto presentan una discapacidad total cuando su empleador finaliza el contrato grupal de servicios con Health Net, es posible que se cubra el tratamiento de la discapacidad hasta que ocurra una de las siguientes situaciones:

- Transcurra un máximo de 12 meses consecutivos desde la fecha de terminación.
- Se hayan agotado los beneficios disponibles.
- Termine la discapacidad.
- El afiliado se inscriba en otro plan que cubra la discapacidad.

Debe solicitar a Health Net una extensión de beneficios por discapacidad dentro de los 90 días posteriores a la finalización del contrato de su empleador con nosotros. A intervalos especificados, solicitaremos un comprobante médico que certifique la discapacidad total.

## CONFIDENCIALIDAD Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS AFILIADOS

Health Net sabe que la información personal de sus expedientes médicos es privada. Por lo tanto, protegemos su información médica personal en todos los entornos (esto incluye información oral, escrita y electrónica). El único caso en que divulgaríamos su información confidencial sin su autorización es para pago, tratamiento y operaciones de atención de salud (incluidos, entre otros, los programas de administración de la utilización, mejoramiento de la calidad, control de enfermedades o administración de casos), o cuando lo permita o requiera la ley, como por una orden o citación de un tribunal. No divulgaremos los detalles confidenciales de sus reclamos a su empleador o su agente. A menudo, a Health Net se le exige cumplir con medidas y requisitos de información de datos adicionales. En esos casos, no divulgamos ninguna información que identifique a nuestros afiliados, para proteger su privacidad.

## PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD

Cuando se convierte en afiliado, Health Net utiliza y divulga la información médica protegida y la información financiera personal no pública\* del afiliado para propósitos de tratamiento, pago, operaciones de atención de salud y cuando lo permita o requiera la ley. Health Net proporciona a los afiliados un *Aviso de Prácticas de Privacidad* en el que se describe cómo utiliza y divulga información médica protegida; los derechos de la persona de acceder y solicitar modificaciones, restricciones y un informe de la divulgación de información médica protegida; y los procedimientos para presentar quejas. Health Net le dará la oportunidad de aprobar o rechazar la divulgación de su información para propósitos que no sean de divulgación de rutina, como por ejemplo, publicidad. Health Net brinda acceso a los afiliados para que revisen u obtengan una copia de la información médica protegida del afiliado que, en Health Net, conservamos en un conjunto de registros determinados. Health Net protege la información oral, escrita y electrónica en toda la organización, mediante el uso de garantías de seguridad razonables y apropiadas. Dichas garantías incluyen limitar el acceso a la información médica protegida de una persona solo a aquellas personas que necesiten conocer dicha información para realizar un pago, un tratamiento u operaciones de atención de salud, o bien, cuando lo permita o

requiera la ley. Health Net divulga información médica protegida a los patrocinadores del plan para la administración de planes autofinanciados, pero no divulga dicha información a patrocinadores del plan o a empleadores para productos asegurados, a menos que el patrocinador del plan vaya a pagar o a cumplir con una operación de atención de salud para el plan. Puede encontrar el *Aviso de Prácticas de Privacidad* completo de Health Net en la EOC del plan, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com), en “Avisos legales”, o puede llamar al Centro de Comunicación con el Cliente, al número de teléfono que se encuentra en la contraportada de este cuadernillo para obtener una copia.

\* *La información financiera personal no pública incluye la información financiera que pueda identificarlo y que usted nos haya proporcionado para obtener la cobertura del plan de salud o que hayamos obtenido al brindarle los beneficios. Algunos ejemplos incluyen números de Seguro Social, saldos de cuentas e historial de pagos. No divulgamos ninguna información personal no pública sobre usted a ninguna persona, excepto según lo permita la ley.*

## Administración de la utilización

La administración de la utilización es una parte importante de la administración de la atención de salud. A través de los procesos de autorización previa, revisión simultánea y retrospectiva, y administración de la atención, evaluamos los servicios proporcionados a nuestros afiliados para asegurarnos de que sean médicamente necesarios y apropiados para el lugar y el momento. Estos procesos ayudan a mantener los estándares de administración médica de alta calidad de Health Net.

### AUTORIZACIÓN PREVIA

Algunos servicios propuestos pueden requerir una evaluación antes de su aprobación. Para evaluar que el procedimiento sea médicamente necesario y se haya planeado para el entorno apropiado (es decir, para pacientes internados, cirugía ambulatoria, etc.), se usan criterios basados en la evidencia.

### REVISIÓN SIMULTÁNEA

Este proceso continúa con la revisión para autorizar el tratamiento de afecciones de pacientes internados y ciertas afecciones de pacientes ambulatorios en forma simultánea al seguimiento de la evolución de un afiliado, como, por ejemplo, durante la hospitalización de un paciente internado o mientras se reciben servicios de cuidado de la salud en el hogar como paciente ambulatorio.

### PLANIFICACIÓN DEL ALTA

Este elemento del proceso de revisión simultánea garantiza que se planifique el alta de manera segura para el afiliado en concordancia con las órdenes de alta del médico y que se autoricen los servicios posteriores a la hospitalización, cuando sean necesarios.

### REVISIÓN RETROSPECTIVA

Este proceso de administración médica evalúa la conveniencia de los servicios médicos caso por caso, luego de que se hayan prestado los servicios. Se realiza, por lo general, en casos en los que se requiera autorización previa, pero no se obtuvo.

## ADMINISTRACIÓN DE LA ATENCIÓN O DE CASOS

Los administradores de atención de enfermería brindan asistencia, educación y orientación a los afiliados (y a sus familias) para problemas importantes de salud crónicos (a largo plazo) o agudos. Los administradores de atención trabajan en estrecha colaboración con los afiliados, sus médicos y los recursos comunitarios.

Si quiere obtener más información sobre el proceso de administración de la utilización de Health Net, llame al Centro de Comunicación con el Cliente de Health Net, al número de teléfono que aparece en la contraportada.

## Pago de honorarios y cargos

### SU COPAGO Y DEDUCIBLES

En el *SBC*, se explica su cobertura y el pago de los servicios. Tómese un momento para leerlo en detalle.

### PAGO PREVIO DE LOS HONORARIOS

El empleador pagará a Health Net sus cargos de suscripción mensuales y los de todos los familiares inscritos. Consulte con su empleador qué parte debe pagar usted. Si alguna vez su parte aumenta, el empleador se lo informará con anticipación.

### OTROS CARGOS

Usted es responsable del pago de su parte del costo de los servicios cubiertos por este plan. Los montos que usted paga se denominan “copagos” y se describen en el *SBC*. Aparte de esos cargos, el resto del costo de los servicios cubiertos será pagado por Health Net.

Cuando el monto total de los copagos que usted paga iguale al desembolso máximo que se muestra en el *SBC*, no tendrá que pagar ningún copago adicional durante el resto del año por la mayoría de los servicios prestados o autorizados por su grupo médico.



*Los pagos por los servicios que no están cubiertos por este plan no cuentan para el desembolso máximo por año calendario. Además, ciertos deducibles y copagos no cuentan para el desembolso máximo, tal como se muestra en el *SBC*. Si quiere obtener más información, consulte la EOC del plan.*

## RESPONSABILIDAD DEL SUSCRIPTOR O DE LA PERSONA INSCRITA CON RESPECTO AL PAGO

Si recibe servicios de atención de salud sin obtener la remisión o autorización requeridas de su PCP de Salud Network, del grupo médico o del proveedor de SIMNSA (por problemas médicos), o del administrador de salud del comportamiento (por trastornos de salud mental y por abuso de sustancias), usted será responsable del costo de estos servicios.



*Recuerde que este plan solo cubre los servicios cuando son proporcionados o autorizados por un PCP o grupo médico, por un proveedor de SIMNSA o por el administrador de salud del comportamiento, excepto la atención de emergencia o la atención de urgencia fuera del área de servicio. Consulte el Directorio de HMO de Salud Network o SIMNSA Network para obtener una lista completa de los médicos contratados por Health Net.*

## CLÁUSULAS DE REEMBOLSO

En ningún caso usted será responsable de los pagos adeudados por Health Net por los servicios brindados a través de su grupo médico (para problemas médicos) o del administrador de salud del comportamiento (para trastornos de salud mental y por abuso de sustancias).

Si tiene gastos de desembolso por servicios cubiertos, llame al Centro de Comunicación con el Cliente de Health Net para solicitar instrucciones y un formulario de reclamo. Se le reembolsarán dichos gastos menos cualquier copago o deducible requeridos. (Recuerde que no es necesario que presente reclamos por los servicios médicos brindados por su médico de atención primaria o por su grupo médico).

Si recibe servicios de emergencia no brindados ni dirigidos por su grupo médico o proveedor de SIMNSA (por problemas médicos), o por el administrador de salud del comportamiento (por trastornos de salud mental y por abuso de sustancias), es posible que deba pagar en el momento de recibir el servicio. Para que se le reembolsen estos cargos, debe obtener una declaración completa de los servicios recibidos y, si fuera posible, una copia del informe de la sala de emergencias.

Llame al Centro de Comunicación con el Cliente de Health Net, al número de teléfono que aparece en la contraportada, para obtener formularios de reclamo y para averiguar si debe enviar el formulario completo a su grupo médico o proveedor de SIMNSA (por problemas médicos), al administrador de salud del comportamiento (por trastornos de salud mental y por abuso de sustancias) o directamente a Health Net. Health Net debe recibir los reclamos médicos dentro del plazo de un año a partir de la fecha del servicio para que sea posible el reembolso.

### Cómo presentar un reclamo

**Para servicios médicos**, complete y envíe el formulario de reclamo dentro del plazo de un año a partir de la fecha del servicio a la siguiente dirección:

Health Net Commercial Claims  
P.O. Box 9040  
Farmington, MO 63640-9040

Llame al Centro de Comunicación con el Cliente de Health Net, al número de teléfono que aparece en la contraportada de este cuadernillo, o visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com), para obtener el formulario de reclamo.

**Por medicamentos que requieren receta médica para pacientes ambulatorios**, complete y envíe un formulario de reclamo para medicamentos que requieren receta médica a la siguiente dirección:

Health Net  
C/O Caremark  
P.O. Box 52136  
Phoenix, AZ 85072

Llame al Centro de Comunicación con el Cliente de Health Net, al número de teléfono que aparece en la contraportada de este cuadernillo, o visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com), para obtener un formulario de reclamo para medicamentos que requieren receta médica.

**Para servicios de emergencia por trastornos de salud mental o por abuso de sustancias, o para servicios autorizados por MHN Services**, debe utilizar el formulario CMS (HCFA) - 1500. Envíe el reclamo a MHN Claims dentro del plazo de un año a partir de la fecha del servicio, a la dirección que se indica en el formulario de reclamo o a la siguiente dirección de MHN Claims:

MHN Claims  
P.O. Box 14621  
Lexington, KY 40512-4621

Para obtener un formulario de reclamo, llame a MHN Claims, al 1-800-444-4281.



*Los reclamos por gastos cubiertos presentados después de transcurrido un año a partir de la fecha del servicio no serán pagados, a menos que pueda demostrar que no fue posible, de manera razonable, presentar su reclamo dentro de ese límite de tiempo y que presentó el reclamo tan pronto como le fue posible.*

## INFORMACIÓN SOBRE REEMBOLSOS Y REMISIONES DE PROVEEDORES

Si está considerando inscribirse en nuestro plan, tiene derecho a preguntar si el plan cuenta con arreglos financieros especiales con nuestros médicos que puedan afectar el uso de remisiones y de otros servicios que pueda necesitar. Health Net utiliza incentivos financieros y distintos arreglos para compartir riesgos cuando les paga a los proveedores. Para obtener esta información, llame al Centro de Comunicación con el Cliente de Health Net o de SIMNSA, al número de teléfono que aparece en la contraportada. También puede comunicarse con su grupo médico o proveedor de SIMNSA para averiguar sobre los acuerdos de pago con nuestros médicos.

## Centros

Los servicios de atención de salud para usted y sus familiares elegibles serán brindados según se muestra a continuación.

- Para los afiliados que residen en California: Los centros del grupo médico de Salud Network que usted haya seleccionado en el momento de la inscripción o un proveedor de SIMNSA. Si usted requiere hospitalización, es posible que reciba atención en un centro participante cercano de Salud Network o de SIMNSA.
- Para los afiliados que residen en México: Los centros de un proveedor de SIMNSA y un centro participante cercano de SIMNSA si se requiere hospitalización.

Muchos grupos médicos de Salud Network tienen un médico de guardia las 24 horas del día o un centro de atención de urgencia disponible para ofrecer acceso a la atención en todo momento.

El grupo médico de Salud Network o el proveedor de SIMNSA que elija también tendrán una relación contractual con hospitales (para atención aguda, subaguda y de transición) y centros de enfermería especializada locales. Estos se encuentran detallados en su *Directorio de HMO* de Salud Network o de SIMNSA.

## TRANSFERENCIAS DE GRUPOS MÉDICOS

Puede cambiar de médicos dentro del mismo grupo médico en cualquier momento. También puede transferirse a otro grupo médico mensualmente dentro de Salud Network si dicha transferencia es apropiada (por ejemplo, si se muda). Solo tiene que comunicarse con Health Net o SIMNSA para que su transferencia se haga efectiva el primer día del mes siguiente. Por lo general, Health Net acepta las solicitudes de transferencias a otro centro de Salud Network. Los afiliados que se muden de México a California también pueden solicitar transferir la inscripción de un proveedor de SIMNSA a un proveedor de Salud Network. Comuníquese con el Centro de Comunicación con el Cliente de Health Net. Los afiliados que residen en México deben llamar a SIMNSA para obtener información adicional.

## CONTINUIDAD DE LA ATENCIÓN

### Transición de la atención para las nuevas personas inscritas

Puede solicitar atención continua de un proveedor que no tiene contrato con Health Net ni con SIMNSA si, en el momento de su inscripción en Health Net, estaba recibiendo atención para las situaciones que se detallan a continuación, en “Continuidad de la atención después de la terminación del contrato del proveedor”.

Health Net puede proporcionar cobertura para completar los servicios de un proveedor no participante, sujeta a los copagos aplicables y a cualquier exclusión y limitación de su plan. Usted debe solicitar la cobertura dentro de un plazo de 60 días a partir de la fecha de entrada en vigor de su grupo, a menos que pueda demostrar que no fue razonablemente posible realizar la solicitud dentro de dicho plazo y que realice la solicitud tan pronto como le sea posible. El proveedor no participante debe estar dispuesto a aceptar los mismos términos contractuales aplicables a los proveedores actualmente

contratados por Health Net, que no tienen honorarios fijos por paciente y ejercen en la misma región geográfica o en una similar. Si el proveedor no acepta dichos términos, Health Net no está obligado a proporcionar cobertura a través de ese proveedor.

## Continuidad de la atención después de la terminación del contrato del proveedor

Si termina el contrato de Health Net con un grupo médico o con otro proveedor, Health Net transferirá a cualquier afiliado afectado a otro grupo médico o proveedor contratado para garantizar la continuidad de la atención. Health Net enviará un aviso por escrito a los afiliados afectados al menos 60 días antes de la terminación del contrato con un grupo médico o con un hospital de atención aguda al que los afiliados hayan sido asignados para recibir servicios. Para todos los demás hospitales que terminen sus contratos con Health Net, se enviará un aviso por escrito a los afiliados afectados dentro de un plazo de cinco días a partir de la fecha de terminación del contrato.

Health Net puede brindar cobertura para completar los servicios de un proveedor cuyo contrato haya terminado, sujeta a los copagos aplicables y a cualquier otra exclusión y limitación de su plan, y si dicho proveedor está dispuesto a aceptar los mismos términos contractuales que se aplicaban a ese proveedor antes de la terminación de su contrato. Usted debe solicitar la atención continua dentro de un plazo de 30 días a partir de la fecha de terminación del contrato del proveedor, a menos que pueda demostrar que no fue razonablemente posible realizar la solicitud dentro de dicho plazo y que realice la solicitud tan pronto como le sea posible.

Puede solicitar atención continua de un proveedor cuyo contrato haya finalizado si, en el momento de la terminación, el afiliado estaba recibiendo atención de dicho proveedor para las situaciones que se detallan a continuación.

Las siguientes son situaciones elegibles para recibir continuidad de la atención:

- Una enfermedad aguda.
- Una enfermedad crónica grave, sin exceder los doce meses.
- Un embarazo (incluida la atención durante el embarazo y la atención posparto inmediata).
- La salud mental materna, sin exceder los 12 meses a partir del diagnóstico o a partir del final del embarazo, lo que ocurra último.
- Un recién nacido (hasta los 36 meses de edad, sin exceder los doce meses).
- Una enfermedad terminal (todo el tiempo que dure).
- Una cirugía u otro procedimiento autorizado por Health Net (o por el plan de salud anterior del afiliado si se trata de una nueva persona inscrita) como parte de un tratamiento documentado.

Además, usted puede solicitar la atención continua de un proveedor, incluido un hospital, si ha estado inscrito en otro plan Health Net Salud y Más que incluye una red más amplia que la de este plan. Health Net le ofrece continuar con su atención con el mismo alcance, con el fin de que se completen los servicios, independientemente de que usted haya tenido la oportunidad de mantener su actual proveedor al elegir una de las opciones a continuación:

- Un producto de Health Net con un beneficio fuera de la red.
- Otro producto de la red de Health Net Salud y Más que incluya a su actual proveedor.
- Otro plan de salud o producto de otra compañía de seguros.

Para solicitar la atención continua, debe completar un *Formulario de Solicitud para Continuar con la Atención*. Si quiere obtener más información sobre cómo solicitar atención continua o si necesita una copia del *Formulario de Solicitud para Continuar con la Atención* o una copia de la política sobre continuidad de la atención de Health Net, comuníquese con el Centro de Comunicación con el Cliente de Health Net. Los afiliados que residen en México deben comunicarse con SIMNSA al número de teléfono que aparece en la contraportada.

## Renovación, continuidad o finalización de la cobertura

### CLÁUSULAS DE RENOVACIÓN

El contrato entre Health Net y su empleador suele renovarse anualmente. Si se modifica o finaliza su contrato, su empleador se lo notificará por escrito.

### CONTINUIDAD INDIVIDUAL DE LOS BENEFICIOS



*Analice sus opciones cuidadosamente antes de rechazar la cobertura.*

Si termina el empleo con su empleador actual, usted y sus familiares cubiertos pueden calificar para continuar con la cobertura grupal conforme a lo siguiente:

- **Ley Federal de Reconciliación del Presupuesto Colectivo Consolidado de 1985 (por sus siglas en inglés, COBRA):** Para la mayoría de los grupos con 20 empleados o más, COBRA se aplica a los empleados y a los dependientes elegibles, aunque vivan fuera de California. Consulte con su grupo para determinar si usted y sus dependientes cubiertos son elegibles.
- **Continuidad de la cobertura Cal-COBRA para pequeños empleadores:** Las leyes estatales exigen a Health Net ofrecer continuidad de cobertura a los empleadores con menos de 20 empleados que eran elegibles para inscribirse en el plan de salud del empleador en el 50% de los días hábiles durante el año anterior. Usted podrá encontrar más información sobre la elegibilidad para esta cobertura en su *EOC*.
- **Continuidad de la cobertura Cal-COBRA:** Si ha agotado su cobertura de COBRA y reside en el área de servicio de Health Net, es posible que sea elegible para la continuidad de cobertura adicional conforme a la ley estatal Cal-COBRA. Esta cobertura puede estar disponible si usted ha agotado la cobertura de COBRA federal, tuvo menos de 36 meses de cobertura de COBRA y no tiene derecho a Medicare. Si es elegible, tiene la oportunidad de continuar con la cobertura grupal conforme a este plan a través de Cal-COBRA por un período de hasta 36 meses a partir de la fecha en que comenzó la cobertura de COBRA federal.

- **Cobertura USERRA:** Según la ley federal conocida como Ley de Derechos de Empleo y Reempleo de Servicios Uniformados (por sus siglas en inglés, USERRA), se requiere que los empleadores brinden a los empleados que se ausentan del empleo para servir en los servicios uniformados y a sus dependientes, que de otra manera perderían su cobertura de salud grupal, la oportunidad de elegir la continuidad de cobertura por un período de hasta 24 meses. Para determinar si es elegible, consúltelo con su grupo.

Además, si su empleador finaliza el contrato con Health Net, usted podría ser elegible para continuar con la cobertura por una enfermedad que produzca discapacidad (hasta por 12 meses). Consulte la sección “Extensión de beneficios” de este *Formulario de Divulgación* para obtener más información.

## TERMINACIÓN DE LOS BENEFICIOS

La siguiente información describe situaciones en las que su cobertura con este plan podría darse por terminada. Si quiere una descripción más completa sobre la terminación de los beneficios, consulte la *EOC* del plan.

### Terminación por falta de pago de los cargos de suscripción

Su cobertura según este plan finaliza cuando el contrato entre el empleador y Health Net se termina por falta de pago de los cargos de suscripción del empleador. Health Net brindará a su empleador un período de gracia de 30 días para presentar los cargos de suscripción adeudados. Si su empleador no paga los cargos de suscripción al finalizar el período de gracia de 30 días, el contrato entre Health Net y su empleador se rescindirá, y Health Net cancelará la cobertura al finalizar dicho período de gracia.

### Terminación por pérdida de elegibilidad

Su cobertura según este plan termina en la fecha en que deja de ser elegible. Algunos motivos por los que podría dejar de ser elegible para el plan incluyen, entre otros, los siguientes:

- Termina el contrato entre el empleador cubierto por este plan y Health Net.
- Deja de vivir o trabajar dentro del área de servicio de Health Net.
- Ya no trabaja para el empleador cubierto conforme a este plan.

### Terminación con causa

La cobertura según este plan de Health Net puede terminar por una causa justificada, con un aviso por escrito con 30 días de anticipación, si realiza cualquier acto o práctica que constituya fraude, o una declaración falsa intencional sobre un hecho sustancial, en relación con los términos de este contrato, como por ejemplo:

- Da información falsa sobre la elegibilidad relacionada con usted o un dependiente.
- Presenta una receta médica o una indicación del médico inválidas.
- Usa de forma indebida la tarjeta de identificación de Health Net (o permite que otra persona la use).
- No nos notifica cambios de la situación familiar que puedan afectar su elegibilidad o sus beneficios.

Podemos denunciar fraude u otro acto ilegal a las autoridades correspondientes para que se presenten cargos.

## Cómo apelar su terminación

Tiene derecho a presentar una queja si cree que su cobertura fue terminada o no fue renovada en forma indebida. Una queja también se denomina queja formal o apelación. Consulte la sección “Si usted no está de acuerdo con algún punto de nuestro plan” para obtener información sobre cómo apelar la decisión de Health Net de terminar su cobertura.

Si se da por terminada su cobertura por algún motivo que no sea la falta de pago de los cargos de suscripción, y su cobertura aún continúa en vigor cuando presenta su queja, Health Net continuará su cobertura hasta que se complete el proceso de revisión, sujeto a que Health Net reciba los cargos de suscripción aplicables. Usted debe continuar pagando todos los deducibles y los copagos correspondientes por todos los servicios y suministros recibidos durante la continuación de la cobertura en el proceso de revisión.

Si su cobertura ya ha finalizado cuando presenta su pedido de revisión, Health Net no tiene la obligación de continuar la cobertura. Sin embargo, usted puede solicitar una revisión de la decisión de Health Net de terminar su cobertura mediante el proceso de presentación de quejas descrito en la sección “Si usted no está de acuerdo con algún punto de nuestro plan”.



*Si la persona involucrada en cualquiera de las actividades antes mencionadas es el empleado inscrito, la cobertura brindada por este plan también terminará para todos los dependientes cubiertos.*

## Si usted no está de acuerdo con algún punto de nuestro plan

Las disposiciones a las que se hace referencia en esta sección, según se describe a continuación, corresponden a los servicios y suministros cubiertos conforme a este *Formulario de Divulgación*. El Departamento de Atención Médica Administrada de California es la entidad responsable de regular los planes de servicios de atención de salud.

Si tiene alguna queja formal contra Health Net o SIMNSA, debe llamar primero a Health Net o a SIMNSA, al número de teléfono que aparece en la contraportada, y usar el proceso de presentación de quejas formales del plan antes de comunicarse con el departamento. La utilización de este procedimiento de quejas formales no prohíbe el ejercicio de ningún derecho ni recurso legal potencial que pueda estar a su disposición. Si necesita ayuda con una queja formal que tenga que ver con una emergencia, una queja formal que Health Net no haya resuelto satisfactoriamente o una queja formal que haya permanecido sin resolverse por más de 30 días, puede llamar al departamento para obtener ayuda.

También puede ser elegible para una revisión médica independiente (por sus siglas en inglés, IMR). Si es elegible para una IMR, el proceso de IMR proporcionará una revisión imparcial de las decisiones médicas tomadas por un plan de salud en relación con la necesidad médica de un servicio o tratamiento propuestos, las decisiones de cobertura para los tratamientos que son de naturaleza experimental o de investigación y las disputas por pagos de servicios médicos de emergencia o de urgencia. El departamento también tiene un número de teléfono gratuito **(1-888-466-2219)** y una **línea TDD (1-877-688-9891)** para las personas con dificultades de audición y del habla. El sitio web del departamento, <http://www.dmhca.gov>, tiene formularios de quejas, formularios de solicitud de IMR e instrucciones en línea.

## PROCESO DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS FORMALES Y APELACIONES DEL AFILIADO

Los afiliados que obtienen atención a través de SIMNSA en México tienen ciertos derechos a presentar quejas formales, según se describe a continuación, pero no tienen acceso a los mismos derechos y recursos legales respecto del proceso de presentación de quejas formales que los afiliados que reciben atención a través de Salud Network en California. A continuación, se indican las diferencias.

Si usted no está satisfecho con la calidad de la atención que ha recibido o siente que se le ha negado un servicio o un reclamo que le corresponde, puede presentar una queja formal o apelación.

### Cómo presentar una queja formal o una apelación

Puede llamar al Centro de Comunicación con el Cliente, al número de teléfono que aparece en la contraportada, o enviar un *Formulario de Quejas Formales del Afiliado* a través del sitio web de Health Net, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

También puede escribir a la siguiente dirección:

Health Net of California  
P.O. Box 10348  
Van Nuys, CA 91410-0348

Incluya toda la información de su tarjeta de identificación de Health Net, así como también los detalles de su inquietud o problema.

Health Net acusará recibo de su queja formal o apelación dentro de un plazo de cinco días calendario, revisará la información y le indicará su decisión por escrito, dentro de los 30 días a partir de la recepción de la queja formal. Para las afecciones en las que existe una amenaza inmediata y grave para su salud, incluido el dolor intenso o la posibilidad de perder la vida, una extremidad o una función corporal importante, Health Net deberá notificarle sobre el estado de su queja formal dentro de un plazo de tres días como máximo, después de la recepción de toda la información requerida. En el caso de las quejas formales urgentes, en Health Net le notificaremos de inmediato su derecho a comunicarse con el Departamento de Atención Médica Administrada. No se le exige que haya participado en el

proceso de presentación de quejas formales de Health Net antes de presentar una solicitud al Departamento de Atención Médica Administrada para la revisión de una queja formal urgente.



*Además, usted puede solicitar al Departamento de Atención Médica Administrada una revisión médica independiente de los servicios de atención de salud en disputa si cree que los servicios elegibles para la cobertura y el pago de acuerdo con el plan han sido indebidamente rechazados, modificados o retrasados por Health Net o por uno de sus proveedores contratados.*

*Asimismo, si Health Net rechaza su apelación de una denegación por no haber necesidad médica, o rechaza o retrasa la cobertura de un tratamiento solicitado que involucra medicamentos, dispositivos, procedimientos o terapias experimentales o de investigación, usted puede solicitar una revisión médica independiente de la decisión de Health Net al Departamento de Atención Médica Administrada, si cumple con los criterios elegibilidad establecidos en la EOC del plan para hacerlo.*

Health Net estableció el procedimiento de quejas formales de afiliados a Health Net y lo administra. Este proceso incluye una descripción detallada de las funciones y responsabilidades que Health Net, los grupos médicos contratados y SIMNSA tienen en la resolución de quejas formales de los afiliados de Health Net. Esto incluye una descripción detallada de todas y cada una de las delegaciones y supervisiones que Health Net controla con respecto a los grupos médicos contratados o a SIMNSA. Health Net no delega en SIMNSA ningún nivel de apelación o resolución de queja formal de ningún afiliado a Health Net que busque atención a través de SIMNSA en California.

SIMNSA, los grupos médicos contratados y Health Net establecerán y mantendrán políticas y procedimientos de quejas formales, y pondrán a disposición de Health Net, los grupos médicos contratados, SIMNSA y los afiliados un resumen escrito de tales políticas y procedimientos. Dicho resumen incluirá la dirección y el número de teléfono actualizados para registrar una queja, en primer lugar, a través de los grupos médicos contratados o los procedimientos de quejas formales de SIMNSA de conformidad con los estándares de Health Net.

Los grupos médicos contratados o SIMNSA informarán trimestralmente a Health Net sobre todas las apelaciones de los afiliados por tipo de apelación o queja formal y la prontitud de la resolución de la apelación o queja formal. Health Net auditará periódicamente todas las apelaciones y quejas formales delegadas para garantizar que dichas apelaciones y quejas formales se traten de forma oportuna y apropiada.

En caso de que alguna queja o queja formal de un afiliado a Health Net no pueda resolverse a través del proceso de presentación de apelaciones o quejas formales, dicha cuestión se someterá a un arbitraje vinculante de acuerdo con los términos de la *Divulgación de Beneficios* y la *Evidencia de Cobertura* del afiliado. En ese caso, las partes mencionadas acuerdan cooperar y participar de los procedimientos de arbitraje que surjan a solicitud de una de las partes, y respetar las disposiciones de cualquier determinación final que en ellos se disponga. Asimismo, las partes tendrán derecho a interponer un recurso de revisión judicial de dichos procedimientos de conformidad con la *Divulgación de Beneficios* y la *EOC* de Health Net.

## ARBITRAJE

Si no está satisfecho con los resultados del proceso de presentación de quejas formales y apelaciones, puede someter el problema a arbitraje vinculante. Health Net usa el arbitraje vinculante para resolver disputas, incluida la mala praxis médica. Cuando se inscribe en Health Net, usted acepta someter cualquier disputa a arbitraje, en vez de llevarla a juicio ante juez o jurado.

## Información adicional sobre los beneficios del plan

Los siguientes son beneficios que se encuentran disponibles a través de su plan. Si quiere una descripción más completa de los copagos, y de las exclusiones y limitaciones de los servicios, consulte la *EOC* del plan.

## Servicios de salud del comportamiento

### RESIDENTES DE CALIFORNIA

Health Net tiene contrato con MHN Services, una compañía afiliada de servicios de salud del comportamiento (el administrador de salud del comportamiento) que administra estos servicios a través de un programa de atención personalizado, confidencial y asequible para trastornos de salud mental y por abuso de sustancias.

Comuníquese con el administrador de salud del comportamiento llamando al Centro de Comunicación con el Cliente de Health Net, al número de teléfono que aparece en la contraportada. El administrador de salud del comportamiento lo ayudará a encontrar un profesional de salud mental participante, un médico independiente participante o una asociación de proveedores independientes subcontratada dentro de la red, que atiendan cerca de su domicilio particular o laboral, para que programe una cita.

Es posible que, para estar cubiertos, algunos servicios y suministros para los trastornos de salud mental y por abuso de sustancias requieran autorización previa del administrador de salud del comportamiento.

Consulte la *EOC* del plan para obtener una descripción completa de los servicios y suministros para los trastornos de salud mental y por abuso de sustancias, incluidos aquellos que requieren autorización previa del administrador de salud del comportamiento.

### RESIDENTES DE MÉXICO

SIMNSA tiene contrato con proveedores de salud del comportamiento que ejercen en el área de servicio de inscripción en México. Para obtener información sobre estos proveedores, comuníquese con SIMNSA al número de teléfono que aparece en la contraportada.

## TRANSICIÓN DE LA ATENCIÓN PARA LAS NUEVAS PERSONAS INSCRITAS

Si, en el momento de inscribirse en Health Net, usted está recibiendo atención continua por un trastorno de salud mental o por abuso de sustancias agudo, grave o crónico de un proveedor no afiliado al administrador de salud del comportamiento, podemos cubrir temporalmente los servicios brindados por dicho proveedor, sujetos a los copagos aplicables y a cualquier otra exclusión y limitación de este plan.

Su profesional de salud mental no participante debe estar dispuesto a aceptar los términos y condiciones contractuales estándares del administrador de salud del comportamiento para los proveedores de salud mental y estar ubicado dentro del área de servicio del plan.

Para solicitar la atención continua, debe completar un *Formulario de Solicitud para Continuar con la Atención*. Si quiere obtener más información sobre cómo solicitar atención continua o si necesita una copia del *Formulario de Solicitud para Continuar con la Atención* o una copia de nuestra política sobre continuidad de la atención, llame al Centro de Comunicación con el Cliente de Health Net, al número de teléfono que aparece en la contraportada.

## TRASTORNOS DE SALUD MENTAL Y POR ABUSO DE SUSTANCIAS

“Trastornos de salud mental y por abuso de sustancias” se refiere a una enfermedad mental o a un trastorno por abuso de sustancias que estén incluidos en cualquiera de las categorías de diagnóstico enumeradas en el capítulo sobre trastornos mentales y del comportamiento de la edición más actual de la *Clasificación Internacional de Enfermedades* o que estén enumerados en la versión más actual del *Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales*. Los cambios en la terminología, la organización o la clasificación de los trastornos de salud mental y por abuso de sustancias que se realicen en futuras versiones del *Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales* de la Asociación Estadounidense de Psiquiatría y la *Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas Relacionados con la Salud* de la Organización Mundial de la Salud no afectarán la cobertura de las enfermedades conforme a esta definición, siempre y cuando los proveedores de atención de salud que ejercen en especialidades clínicas pertinentes consideren que la enfermedad se trata de un trastorno de salud mental o por abuso de sustancias.

## CONTINUIDAD DE TRATAMIENTO

Si usted se encuentra en tratamiento por un trastorno de salud mental o por abuso de sustancias, llame al número de teléfono que aparece en su tarjeta de identificación de Health Net para obtener ayuda con la transferencia de su atención a un proveedor de la red.

## LO QUE ESTÁ CUBIERTO

Consulte el *SBC* para obtener la explicación de los servicios cubiertos y los copagos.

## LO QUE NO ESTÁ CUBIERTO (EXCLUSIONES Y LIMITACIONES)

Los servicios o suministros para el tratamiento de los trastornos de salud mental y por abuso de sustancias están sujetos a las exclusiones y limitaciones generales del plan. Consulte la sección “Límites de cobertura” de este *Formulario de Divulgación* para obtener una lista de lo que no está cubierto conforme a este plan.

**Este es solo un resumen. Consulte la EOC del plan para determinar con exactitud los términos y condiciones de su cobertura.**

## Programa de Medicamentos Que Requieren Receta Médica

Health Net y SIMNSA tienen contrato con muchas farmacias importantes en California y México. Dentro de California, las farmacias participantes pertenecen a la red Advanced Choice Pharmacy Network. Para obtener una lista completa y actualizada de las farmacias participantes en California, visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com), o llame al Centro de Comunicación con el Cliente de Health Net, al número de teléfono que aparece en la contraportada. Para obtener una lista completa de las farmacias participantes, los afiliados que residen en México deben comunicarse con SIMNSA al número de teléfono que aparece en la contraportada.

### PROGRAMA DE MEDICAMENTOS QUE REQUIEREN RECETA MÉDICA DE SIMNSA (SOLO DISPONIBLE EN MÉXICO)

Los medicamentos que requieren receta médica están cubiertos cuando son despachados por una farmacia participante de SIMNSA y son recetados por un médico de SIMNSA o un médico de atención de emergencia o de urgencia. Para obtener medicamentos que requieren receta médica en México, la receta médica debe ser escrita por un proveedor en México.

### PROGRAMA DE MEDICAMENTOS QUE REQUIEREN RECETA MÉDICA DE HEALTH NET (SOLO DISPONIBLE EN LOS ESTADOS UNIDOS)

#### *Lista de Medicamentos Esenciales con Receta de Health Net*

Este plan utiliza la *Lista de Medicamentos Esenciales con Receta*. La *Lista de Medicamentos Esenciales con Receta de Health Net* (o *Formulario* o la *Lista*) es aquella lista aprobada de medicamentos cubiertos para enfermedades y afecciones. Fue desarrollada para identificar los medicamentos más seguros y eficaces para los afiliados a Health Net y, al mismo tiempo, tratar de mantener beneficios de farmacia asequibles.

Les sugerimos específicamente a todos los PCP y especialistas contratados por Health Net que consulten el *Formulario* cuando elijan medicamentos para pacientes que son afiliados a Health Net.

Cuando su médico le receta medicamentos que pertenecen al *Formulario*, usted tiene la garantía de que recibe un medicamento que requiere receta médica de gran calidad y también de alto valor.

La *Lista de Medicamentos Esenciales con Receta* se actualiza regularmente, según los datos del Comité de Farmacia y Terapéutica de Health Net. Los miembros de este comité son médicos que trabajan activamente en distintas especialidades médicas y farmacéuticos clínicos. Los miembros que votan son convocados de los grupos médicos contratados de California, sobre la base de su experiencia, conocimiento y pericia. Además, el Comité de Farmacia y Terapéutica consulta frecuentemente a otros expertos médicos para que brinden su aporte adicional al Comité. La *Lista de Medicamentos Esenciales con Receta* y las pautas de uso para medicamentos se actualizan a medida que se dispone de nueva información clínica y de nuevos medicamentos. Para poder mantener actualizado el *Formulario*, el Comité de Farmacia y Terapéutica evalúa la eficacia clínica, la seguridad y el valor general del medicamento mediante lo siguiente:

- Publicaciones médicas y científicas.
- Experiencia pertinente en su utilización.
- Recomendaciones de médicos.

Para obtener una copia actualizada de la *Lista de Medicamentos Esenciales con Receta* de Health Net, visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com), o llame al Centro de Comunicación con el Cliente de Health Net, al número de teléfono que aparece en la contraportada.

La *Lista de Medicamentos Esenciales con Receta* de Health Net se aplica a medicamentos (1) recetados para los afiliados inscritos en Health Net que residen o trabajan en California y (2) adquiridos en farmacias participantes de Health Net.

## ¿QUÉ ES UNA AUTORIZACIÓN PREVIA?

Algunos medicamentos requieren autorización previa. Esto significa que su médico debe comunicarse previamente con Health Net para proporcionarle la razón médica por la cual receta dicho medicamento. Para obtener una lista de los medicamentos que requieren autorización previa, visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com), o llame al Centro de Comunicación con el Cliente de Health Net, al número de teléfono que aparece en la contraportada.

### Cómo solicitar autorización previa

Las solicitudes de autorización previa pueden presentarse electrónicamente, por teléfono o por fax. Al recibir la solicitud de su médico para una autorización previa, Health Net evaluará la información presentada y tomará una determinación basada en los criterios clínicos establecidos para el medicamento en particular. Los criterios usados para la autorización previa se desarrollan y se basan en los aportes del Comité de Farmacia y Terapéutica de Health Net, así como en los de especialistas médicos expertos. Su médico puede comunicarse con Health Net para obtener las pautas de uso para medicamentos específicos.

Si Health Net rechaza la autorización, usted recibirá una comunicación por escrito que incluirá los motivos específicos del rechazo. Si usted no está de acuerdo con la decisión, puede apelarla.

Puede presentar la apelación por escrito, por teléfono o a través del correo electrónico. Nosotros debemos recibir la apelación dentro de un plazo de 365 días a partir de la fecha del aviso de rechazo. Si quiere conocer los detalles con respecto a su derecho a apelar, consulte la EOC del plan.

Para presentar una apelación:

- Llame al Centro de Comunicación con el Cliente de Health Net, al número de teléfono que aparece en la contraportada.
- Visite [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com) para obtener información sobre cómo enviar un mensaje de correo electrónico al Centro de Comunicación con el Cliente.
- Escriba a esta dirección:

Health Net Customer Contact Center  
P.O. Box 10348  
Van Nuys, CA 91410-0348

## RECETAS MÉDICAS DEL PROGRAMA DE COMPRA POR CORREO

Si su receta es para un medicamento de mantenimiento (un medicamento que tomará por un período prolongado), usted puede surtir su receta a través de nuestro conveniente programa de compra por correo. Este programa le permite recibir un suministro de medicamentos de mantenimiento para un período de hasta 90 días calendario consecutivos a través de las farmacias de compra por correo de la red. Para obtener información detallada, visite [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com) o llame al Centro de Comunicación con el Cliente de Health Net, al número de teléfono que aparece en la contraportada.

La cobertura de medicamentos que requieren receta médica a través de la compra por correo se limita a los afiliados que residen o trabajan en California. Los medicamentos despachados a través del Programa de Compra por Correo no tienen cobertura para los afiliados que residen en México.



*Los medicamentos del nivel 4 (medicamentos especializados) y los narcóticos del Programa II (medicamentos clasificados por la Agencia Federal Antinarcóticos como medicamentos que presentan un alto riesgo de abuso) no están cubiertos a través de la compra por correo.*

## LO QUE ESTÁ CUBIERTO

Consulte el SBC para obtener la explicación de los servicios cubiertos y los copagos.

### Afiliados que acceden a los beneficios en México

- Medicamentos que requieren receta médica para pacientes ambulatorios despachados a través de una farmacia participante de SIMNSA.

## Afiliados que acceden a los beneficios en California

Medicamentos que requieren receta médica para pacientes ambulatorios:

- Medicamentos del nivel 1: los medicamentos indicados en el nivel 1 de la *Lista de Medicamentos Esenciales con Receta* que no están excluidos de la cobertura (incluida la mayoría de los medicamentos genéricos y algunos medicamentos de marca preferidos de bajo costo cuando aparecen en la *Lista de Medicamentos Esenciales con Receta*).
- Medicamentos del nivel 2: los medicamentos indicados en el nivel 2 de la *Lista de Medicamentos Esenciales con Receta* que no están excluidos de la cobertura (incluidos medicamentos genéricos no preferidos, medicamentos de marca preferidos, medidores de flujo espiratorio máximo, espaciadores de inhaladores, insulina suministros para diabéticos incluidos en la *Lista de Medicamentos Esenciales con Receta* y ciertos medicamentos de marca con equivalentes genéricos cuando aparecen en la *Lista de Medicamentos Esenciales con Receta*).
- Medicamentos del nivel 3: los medicamentos indicados en el nivel 3 de la *Lista de Medicamentos Esenciales con Receta* (incluidos los medicamentos de marca no preferidos, medicamentos de marca con equivalentes genéricos, si son médicamente necesarios, medicamentos incluidos en el nivel 3, medicamentos indicados como “NF”, si se aprueban, o medicamentos que no aparecen en la *Lista de Medicamentos Esenciales con Receta*).
- Medicamentos del nivel 4 (medicamentos especializados): pueden ser suministrados a través de un proveedor de especialidades farmacéuticas, incluyen los medicamentos inyectables autoadministrados y especializados (excepto la insulina), los medicamentos de alto costo usados para tratar enfermedades crónicas o complejas cuando aparecen en la *Lista de Medicamentos Esenciales con Receta* y los medicamentos especializados no incluidos en la *Lista de Medicamentos Esenciales con Receta* y que están cubiertos como excepción.
- Medicamentos preventivos y anticonceptivos femeninos.

## MÁS INFORMACIÓN SOBRE LOS MEDICAMENTOS QUE CUBRIMOS

- Los gastos cubiertos de medicamentos que requieren receta médica corresponden a la tarifa de farmacia contratada por Health Net o al precio de venta minorista de la farmacia para los medicamentos que requieren receta médica cubiertos, lo que sea menor.
- Si se aplica un deducible por medicamentos que requieren receta médica (por afiliado, por año calendario), usted debe pagar este monto por los gastos cubiertos de los medicamentos que requieren receta médica antes de que Health Net comience a pagar. Los suministros para diabéticos, los medicamentos preventivos y los anticonceptivos femeninos no están sujetos al deducible. Después de alcanzar el deducible, se aplican los copagos.
- Las repeticiones de medicamentos que requieren receta médica, hasta un suministro para un período de 30 días consecutivos por receta médica en una farmacia contratada por Health Net, están cubiertas mediante un copago. Se requiere un copago por cada receta médica. En algunos casos, un suministro de 30 días calendario consecutivos de medicamentos puede no ser un plan de tratamiento de medicamentos apropiado de acuerdo con la Administración de Alimentos y Medicamentos (por sus siglas en inglés, FDA) o a las pautas de uso de Health Net. En ese caso, la cantidad del medicamento que se despacha puede ser inferior al suministro necesario para un período de 30 días calendario consecutivos.

- Los copagos en porcentajes se basarán en la tarifa de farmacia contratada por Health Net.
- Los medicamentos de compra por correo están cubiertos hasta un suministro para un período de 90 días calendario consecutivos. Cuando el copago de una farmacia de venta minorista es un porcentaje, el copago de compra por correo es el mismo porcentaje del costo para Health Net que el copago de la farmacia de venta minorista. La cobertura de medicamentos que requieren receta médica adquiridos a través de la compra por correo se limita a los afiliados que residen o trabajan en California. Los medicamentos despachados a través del Programa de Compra por Correo no tienen cobertura para los afiliados que residen en México.
- En los Estados Unidos, los medicamentos que requieren receta médica para el tratamiento del asma están cubiertos de acuerdo con lo descrito en la *Lista de Medicamentos Esenciales con Receta*. En México, los medicamentos que requieren receta médica para el tratamiento del asma están cubiertos. Los espaciadores de inhaladores y los medidores de flujo espiratorio máximo están cubiertos a través del beneficio de farmacia cuando son médicamente necesarios. Los nebulizadores (que incluyen las mascarillas y los tubos) están cubiertos bajo “Equipo médico duradero”, y los programas educativos para el control del asma están cubiertos bajo “Educación del paciente”, a través del beneficio médico.
- Los medicamentos preventivos, incluidos los medicamentos para dejar de fumar, son los medicamentos de venta libre recetados o los medicamentos que requieren receta médica, utilizados con fines de salud preventiva según las recomendaciones de grados A y B del Grupo Especial de Servicios Preventivos de los EE. UU. No se impondrán límites anuales a la cantidad de días de tratamiento para todos los medicamentos para dejar de fumar y de consumir tabaco aprobados por la FDA. Los anticonceptivos cubiertos son anticonceptivos aprobados por la FDA para mujeres, ya sean de venta libre o con receta médica. Los anticonceptivos vaginales, orales, transdérmicos y de emergencia están cubiertos conforme a este beneficio en farmacia. Los anticonceptivos implantables e inyectables, así como los dispositivos intrauterinos (DIU), están cubiertos por el beneficio médico (cuando son administrados por un médico). Para obtener más información, consulte la *EOC* del plan.
- Los suministros para diabéticos (tiras reactivas para el control del nivel de glucosa en sangre, lancetas, agujas y jeringas) se presentan en paquetes de 50, 100 o 200 unidades. Los paquetes no se pueden “dividir” (es decir, abrir para despachar el producto en cantidades distintas a las envasadas). Cuando se despache una receta médica, usted recibirá el tamaño del paquete o la cantidad de paquetes necesarios para que se realice la cantidad de pruebas que su médico le haya indicado para un período de hasta 30 días.
- Los medicamentos autoinyectables (que no sean insulina), incluidos los medicamentos para el tratamiento de la hemofilia, y las agujas y jeringas utilizadas con estos medicamentos autoinyectables se consideran medicamentos del nivel 4 (medicamentos especializados). Es decir, requieren autorización previa y deben obtenerse a través de un proveedor de especialidades farmacéuticas contratado por Health Net. Su PCP o médico tratante coordinará la autorización y, una vez aprobados, el proveedor de especialidades farmacéuticas dispondrá el despacho de los medicamentos, las agujas y las jeringas. El proveedor de especialidades farmacéuticas puede comunicarse directamente con usted para coordinar la entrega de sus medicamentos.

- Los medicamentos del nivel 4 (medicamentos especializados) están identificados en la *Lista de Medicamentos Esenciales con Receta* con la inscripción “SP” y requieren autorización previa de Health Net. Es probable que tenga que obtener sus medicamentos del nivel 4 (medicamentos especializados) a través de un proveedor de especialidades farmacéuticas. Los medicamentos del nivel 4 (medicamentos especializados) no se encuentran disponibles a través de la compra por correo. Consulte la EOC del plan para obtener información adicional.

## LO QUE NO ESTÁ CUBIERTO (EXCLUSIONES Y LIMITACIONES)

*Los servicios o suministros excluidos como servicios de farmacia pueden estar cubiertos en la sección de beneficios médicos de su plan. Además de las exclusiones y limitaciones detalladas a continuación, los beneficios para medicamentos que requieren receta médica están sujetos a las exclusiones y limitaciones generales del plan. Para obtener más información, consulte la EOC del plan.*

- El suero para alergias está cubierto como beneficio médico.
- La cobertura para dispositivos se limita a dispositivos anticonceptivos vaginales, medidores de flujo espiratorio máximo, espaciadores de inhaladores y suministros para diabéticos aprobados por la FDA. Ningún otro dispositivo estará cubierto, aun cuando sea recetado por un médico participante.
- Los medicamentos recetados para el tratamiento de la obesidad estarán cubiertos cuando sean médicamente necesarios para el tratamiento de la obesidad mórbida o cuando el afiliado reúna los requisitos de autorización previa de Health Net. En tales casos, los medicamentos estarán sujetos a la autorización previa de Health Net.
- Los medicamentos administrados por un médico o por un miembro del personal del médico.
- Los medicamentos recetados para tratamientos dentales de rutina.
- Los medicamentos recetados para acortar la duración de un resfrío común.
- Los medicamentos (incluidos los medicamentos inyectables) que son médicamente necesarios para tratar la disfunción sexual están limitados a un máximo de 8 dosis en un período de 30 días. Los medicamentos para tratar la disfunción sexual no se encuentran disponibles a través del Programa de Compra por Correo.
- Los medicamentos experimentales, es decir, los que están rotulados con la siguiente leyenda: “Caution - Limited by Federal Law to investigational use only” (Precaución: Limitado, por las leyes federales, para uso en investigaciones solamente). Si se le niega la cobertura de un medicamento porque es experimental o de investigación, tendrá derecho a una revisión médica independiente. Para obtener información adicional, consulte la sección “Si usted no está de acuerdo con algún punto de nuestro plan” de este *Formulario de Divulgación*.
- Las agujas o jeringas hipodérmicas, excepto las agujas, jeringas y marcas específicas de plumas para insulina.
- Los agentes inmunizantes, las inyecciones (salvo la insulina), los agentes para implantación quirúrgica, los sueros biológicos, la sangre, los derivados de la sangre o el plasma sanguíneo obtenidos mediante una receta médica.

- Las dosis individuales de medicamentos despachados en envases de plástico, dosis unitarias o paquetes sellados de aluminio, a menos que sean médicamente necesarios o se encuentren disponibles únicamente en esa forma.
- Es posible que se apliquen límites a la cantidad, dosis y duración del tratamiento con algunos medicamentos. Los medicamentos que se toman “según sea necesario” pueden tener un copago basado en una cantidad específica, el envase, el frasco, la ampolla o el tubo estándar o cualquier otra unidad estándar. En ese caso, la cantidad del medicamento que se despacha puede ser inferior al suministro necesario para un período de 30 días calendario consecutivos. Si es médicamente necesario, su médico puede solicitar a Health Net una cantidad mayor.
- El Programa de Compra por Correo para Medicamentos en México.
- Los equipos y suministros médicos (incluida la insulina) que se encuentran disponibles sin receta médica están cubiertos cuando son recetados por un médico para el control y el tratamiento de la diabetes, para fines preventivos según las recomendaciones de grados A y B del Grupo Especial de Servicios Preventivos de los EE. UU., o para la anticoncepción femenina, conforme a lo aprobado por la FDA. Cualquier otro medicamento, equipo médico o suministro que pueda comprarse sin receta médica no está cubierto, aun cuando el médico escriba una receta médica para dicho medicamento, equipo o suministro. Sin embargo, si una dosis más alta de un medicamento que requiere receta médica o de un medicamento de venta libre se encuentra disponible solo con receta médica, ese medicamento de dosis más alta estará cubierto.
- Los medicamentos que requieren receta médica surtidos en farmacias que no pertenecen a la red de farmacias de Health Net o SIMNSA o que no se encuentran en California, excepto en situaciones de atención de emergencia o de urgencia.
- Los medicamentos que requieren receta médica, recetados por un médico que no es un médico afiliado ni un especialista autorizado, no están cubiertos, excepto cuando los servicios de dicho médico hayan sido autorizados o cuando se proporcionen debido a una afección, enfermedad o lesión de emergencia médica, para la atención requerida de urgencia o de acuerdo con lo específicamente indicado.
- Una vez que tenga los medicamentos, el reemplazo de medicamentos extraviados, robados o dañados no está cubierto.
- Las cantidades de suministros para recetas médicas que excedan las recomendaciones de uso indicadas por la FDA o por Health Net no están cubiertas, a menos que sean médicamente necesarias y que se obtenga una autorización previa de Health Net. Los medicamentos que no están aprobados por la FDA no están cubiertos, excepto según se describe en la EOC del plan.
- Los medicamentos recetados para una afección o un tratamiento no contemplados por este plan no están cubiertos. Sin embargo, el plan cubre medicamentos para enfermedades derivadas de complicaciones que no sean de rutina a partir de un servicio no cubierto.

**Este es solo un resumen. Consulte la EOC del plan para determinar con exactitud los términos y condiciones de su cobertura.**

# Programa de Atención de Acupuntura (solo en California)

Los servicios de acupuntura, que, por lo general, se brindan solo para el tratamiento de náuseas o como parte de un programa integral de control del dolor para el tratamiento del dolor crónico, son prestados por Health Net. Health Net se asoció con American Specialty Health Plans of California, Inc. (ASH Plans), para ofrecer una cobertura de atención de acupuntura de calidad y accesible. Aunque siempre puede consultar a su PCP, no necesitará una remisión para ver a un acupunturista contratado.

Con este programa, usted puede obtener atención mediante la autorremisión a un acupunturista contratado del *Directorio de Acupunturistas Contratados por ASH Plans*. Todos los servicios cubiertos requieren la aprobación previa de ASH Plans, excepto los enumerados a continuación:

- El examen de un nuevo paciente llevado a cabo por un acupunturista contratado y la prestación o el comienzo, durante dicho examen, de servicios de acupuntura cubiertos que sean médicamente necesarios, siempre que concuerden con los estándares reconocidos del ejercicio profesional.

Cuando ASH Plans aprueba un plan de tratamiento, los servicios aprobados para las visitas al consultorio posteriores cubiertos por el plan de tratamiento no solo incluyen los servicios aprobados, sino también un nuevo examen en cada visita al consultorio posterior, si el acupunturista contratado lo considera necesario, sin la aprobación adicional de ASH Plans.

## LO QUE NO ESTÁ CUBIERTO (EXCLUSIONES Y LIMITACIONES)

*Los servicios o suministros excluidos del Programa de Atención de Acupuntura pueden estar cubiertos conforme a la sección de beneficios médicos de su plan. Para obtener más información, consulte la EOC del plan.*

- Diagnóstico por imágenes, resonancias magnéticas, tomografías o termografías de diagnóstico.
- Rayos X, pruebas de laboratorio y segundas opiniones sobre rayos X.
- Hipnoterapia, formación conductual, terapia del sueño, programas de control del peso, programas educativos, artículos o servicios de autoayuda o entrenamiento de ejercicios físicos.
- Servicios de fisioterapia clasificados como experimentales o de investigación.
- Servicios de acupuntura experimentales o de investigación. Solo están cubiertos los servicios de acupuntura que no sean de investigación, que se hayan probado y que cumplan con los estándares reconocidos del ejercicio profesional dentro de la comunidad de proveedores de acupuntura. ASH Plans determinará qué es lo que se considera experimental o de investigación.
- Cargos por internación hospitalaria y servicios relacionados.
- Cargos por anestesia.
- Tratamiento o servicios no autorizados por ASH Plans o no prestados por un acupunturista contratado cuando se requiere autorización; tratamiento no proporcionado por un acupunturista contratado (excepto por remisión a un acupunturista no contratado aprobado por ASH Plans).

- Solo los servicios que se encuentran dentro del alcance de la licencia de un acupunturista con licencia en California están cubiertos.

**Este es solo un resumen. Consulte la EOC del plan para determinar con exactitud los términos y condiciones de su cobertura.**

## Programa de Atención de la Vista Pediátrica (solo en California)

**Health Net proporciona los beneficios para servicios de la vista pediátricos. Además, tiene contrato con Envision Vision, Inc., para administrar los beneficios de servicios de la vista pediátricos.**

Los servicios de la vista pediátricos tienen cobertura hasta el último día del mes en el cual la persona cumple diecinueve años.

### LO QUE ESTÁ CUBIERTO

Los servicios y suministros de la vista pediátricos, como se muestra a continuación, deben ser proporcionados por un proveedor de atención de la vista participante para que estén cubiertos. Para encontrar un distribuidor de lentes y accesorios participante, llame al Programa Health Net Vision, al **1-866-392-6058**, o visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

### Programa para lentes y accesorios

Servicios profesionales	Lo que usted paga
Examen de la vista de rutina con dilatación, según sea médicamente necesario.....	\$0
Examen para lentes de contacto	
Ajuste y seguimiento de lentes de contacto estándares.....	\$0*
Ajuste y seguimiento de lentes de contacto de primera calidad.....	\$0*

#### Limitación:

- \* De acuerdo con los estándares de práctica profesionalmente reconocidos, este plan cubre un examen de la vista completo cada 12 meses.

Materiales (incluidos marcos y lentes)	Lo que paga usted
Marcos seleccionados por el proveedor (uno cada 12 meses).....	\$0
Lentes de anteojos de plástico estándar (un par cada 12 meses).....	\$0
• Monofocales, bifocales, trifocales, lenticulares.	
• Vidrio o plástico.	
Lentes y tratamientos opcionales, como los siguientes: .....	\$0
• Tratamiento UV.	
• Matiz (de moda, en degradé y en color gris espejo).	

- Plástico estándar, protección contra las raspaduras.
- Policarbonato estándar.
- Fotocromático/plástico Transitions.
- Protección antirreflejos estándar.
- Polarizados.
- Lentes progresivos estándar.
- Lentes de alto índice.
- Lentes sin línea divisoria.
- Lentes de visión intermedia.
- Lentes progresivos seleccionados o superiores.

Lentes progresivos de primera calidad ..... \$0

Lentes de contacto seleccionados por el proveedor (en vez de lentes de anteojos) ..... \$0

- Desechables de uso prolongado: suministro de hasta 6 meses de lentes de contacto desechables de reemplazo mensual o cada dos semanas, esféricos monofocales o tóricos.
- Desechables/de uso diario: suministro de hasta 3 meses de lentes de contacto desechables de uso diario, esféricos monofocales.
- Convencionales: 1 par de la selección de lentes de contacto designados por el proveedor.
- Deben ser médicamente necesarios.

### Lentes de contacto médicamente necesarios

La cobertura de lentes de contacto médicamente necesarios está sujeta a la necesidad médica y a todas las exclusiones y limitaciones aplicables. Los lentes de contacto se definen como médicamente necesarios si a la persona se le diagnostica una de las siguientes afecciones:

- Ametropía alta que excede -10 D o +10 D en potencia de meridianos.
- Anisometropía de 3 D en potencia de meridianos.
- Queratocono cuando la vista del afiliado no puede corregirse a 20/25 en cualquiera de los dos ojos con anteojos estándar.
- Mejora de la vista para afiliados cuya vista se puede corregir dos líneas de mejora, según el cuadro de agudeza visual, cuando se compara con los lentes de anteojos estándar mejor corregidos.

## LO QUE NO ESTÁ CUBIERTO (EXCLUSIONES Y LIMITACIONES)

Los servicios o suministros excluidos del Programa de Atención de la Vista pueden estar cubiertos conforme a la sección de beneficios médicos de su plan. Para obtener más información, consulte la EOC del plan.

Además de las limitaciones descritas anteriormente, el plan no cubre lo siguiente:

- Los servicios y suministros prestados por un proveedor que no es un proveedor de atención de la vista participante no están cubiertos.

- Los cargos por servicios y materiales que Health Net determina que no son médicamente necesarios están excluidos. Se cubre un examen de la vista de rutina con dilatación por cada año calendario y no está sujeto a necesidad médica.
- Los lentes sin aumento (que no requieren receta médica) están excluidos.
- La cobertura de lentes de contacto con receta médica está sujeta a la necesidad médica y a todas las exclusiones y limitaciones aplicables. Cuando estén cubiertos, los lentes de contacto se proporcionarán al mismo intervalo de cobertura que los lentes de anteojos, conforme a este beneficio para atención de la vista. Se proporcionan en lugar de marcos y lentes de anteojos.
- Los cargos médicos y hospitalarios de cualquier tipo, los servicios de la vista brindados en un hospital y el tratamiento médico o quirúrgico de los ojos no están cubiertos.
- Un segundo par de anteojos en lugar de los bifocales está excluido del beneficio básico. Sin embargo, los proveedores de atención de la vista participantes de Health Net ofrecen descuentos de hasta el 40% sobre los aranceles normales para las compras secundarias una vez que se haya agotado el beneficio inicial.

## RESPONSABILIDAD DEL PAGO

Si visita a un proveedor de atención no afiliado a Health Net, usted será responsable del pago del examen de la vista, los anteojos o los lentes de contacto.

Es posible que también deba pagar cargos adicionales al utilizar un proveedor afiliado si elige lentes, marcos o lentes de contacto cuyo costo sea superior al gasto cubierto. Health Net buscará obtener el reembolso por los servicios de la vista y de lentes y accesorios que estén cubiertos conforme a la indemnización por accidentes y enfermedades laborales o que sean requeridos por las leyes de enfermedades laborales.

**Este es solo un resumen. Consulte la EOC del plan para determinar con exactitud los términos y condiciones de su cobertura.**

## Servicios dentales pediátricos (solo en California)

**Los siguientes servicios deben ser prestados por el proveedor dental primario participante de Health Net que usted elija para que estén cubiertos. Si quiere conocer las limitaciones en los servicios dentales pediátricos cubiertos, consulte “Exclusiones y Limitaciones del Programa de Atención Dental Pediátrica” más adelante en esta sección.**

Los servicios dentales pediátricos tienen cobertura hasta el último día del mes en el cual la persona cumple diecinueve años.

## CÓMO ELEGIR A UN DENTISTA PRIMARIO

Los suscriptores deben seleccionar un único dentista primario del *Directorio de Dentistas Participantes* en su área geográfica para ellos mismos y sus familiares inscritos (es decir, los familiares inscritos deben ir al mismo dentista primario). Para obtener una lista de los proveedores dentales participantes, llame al Centro de Comunicación con el Cliente, al número de teléfono que aparece en su tarjeta de identificación de Health Net. El dentista primario de cada afiliado es responsable de la prestación, dirección y coordinación de la atención dental completa del afiliado. Los afiliados deben elegir un dentista primario en el momento de la inscripción. Si usted no realiza esta selección ni notifica a Health Net, se le asignará un dentista primario cerca de la residencia primaria del suscriptor. La asignación se realizará dentro de los 31 días desde el comienzo de la cobertura del afiliado o 31 días después de recibir la información de inscripción completa, lo que sea posterior.

## LO QUE ESTÁ CUBIERTO

Cuando usted recibe beneficios de su dentista primario elegido, solamente paga el monto de copago aplicable que aparece a continuación. No es necesario que presente un reclamo. Health Net dispone la prestación de servicios dentales al contratar a dentistas participantes para que lo atiendan de manera organizada y económica.

Si usted ha comprado un plan suplementario con beneficios dentales pediátricos, los beneficios dentales pediátricos cubiertos por este plan se pagarán primero, y el plan suplementario cubrirá los servicios no cubiertos y los costos compartidos como se describe en el documento de cobertura del plan suplementario con beneficios dentales pediátricos.

**IMPORTANTE:** Si opta por recibir servicios dentales que no estén cubiertos por este plan, es posible que el proveedor dental participante le cobre su honorario habitual y acostumbrado por dichos servicios. Antes de prestar servicios dentales no cubiertos a un paciente, el dentista debe proporcionarle un plan de tratamiento que incluya todos los servicios que prestará y el costo estimado de cada uno. Si quiere más información sobre las opciones de cobertura dental, puede llamar al Centro de Comunicación con el Cliente, al número de teléfono que aparece en su tarjeta de identificación de servicios dentales de Health Net, o a su agente de seguro médico. Para comprender su cobertura, puede revisar detenidamente la *EOC*.

La administración de los diseños de planes dentales pediátricos cumple con los requisitos del plan dental pediátrico de referencia conforme a los beneficios de salud esenciales, incluida la cobertura de servicios médicamente necesarios, como se define en el beneficio de detección, diagnóstico y tratamiento temprano y periódico de los servicios dentales pediátricos.

## Resumen de beneficios dentales pediátricos

**Los copagos varían según la categoría de los servicios. Consulte la *EOC* para obtener una lista completa de los servicios dentales pediátricos cubiertos, los copagos, y las exclusiones y limitaciones de los beneficios.**

Beneficio dental	Lo que paga usted
Servicios preventivos y de diagnóstico..... Incluye servicios como exámenes bucales, rayos X y limpiezas preventivos, selladores por diente, aplicaciones de tóxico de fluoruro y separadores.	\$0
Procedimientos de restauración ..... Servicios dentales médicamente necesarios para reparar o restaurar los dientes naturales para que estén saludables.	Los copagos varían entre \$25 y \$310.
Endodoncia ..... Servicios dentales médicamente necesarios que incluyen el tratamiento de la pulpa, los canales y las raíces del diente.	Los copagos varían entre \$20 y \$365.
Periodoncia ..... Servicios dentales médicamente necesarios que incluyen el tratamiento de las encías y los huesos que sirven de soporte a los dientes, y el control de la gingivitis (inflamación de las encías) y la periodontitis (enfermedad de las encías).	Los copagos varían entre \$10 y \$350.
Servicios de prostodoncia ..... Servicios de prostodoncia extraíble (dentadura postiza extraíble), prostodoncia fija (puente fijo), prótesis maxilofacial e implante.	Los copagos varían entre \$20 y \$350.
Cirugía oral/maxilofacial ..... Servicios dentales médicamente necesarios que incluyen la extracción de dientes y otros procedimientos quirúrgicos.	Los copagos varían entre \$30 y \$350.
Servicios generales complementarios.....	Los copagos varían entre \$0 y \$210.
Servicios de ortodoncia médicamente necesarios .....	\$1,000

## Beneficios para ortodoncia

Este plan dental cubre los beneficios para ortodoncia descritos anteriormente. Las extracciones y los rayos X de diagnóstico iniciales no están incluidos en estos honorarios. El tratamiento de ortodoncia debe ser proporcionado por un dentista participante.

## Remisiones a especialistas para atención de ortodoncia

El dentista primario de cada afiliado es responsable de la dirección y coordinación de la atención dental completa del afiliado para recibir los beneficios. Si su dentista primario recomienda atención de ortodoncia, y usted quiere recibir beneficios por dicha atención conforme a este plan dental, el Centro de Comunicación con el Cliente de Health Net lo ayudará a elegir un ortodoncista participante del *Directorio de Ortodoncistas Participantes*.

## Servicios dentales médicamente necesarios

Los servicios dentales médicamente necesarios son beneficios dentales que son necesarios y apropiados para el tratamiento de los dientes, las encías y las estructuras de apoyo del afiliado, según los estándares de práctica profesionalmente reconocidos, y que cumplen las siguientes condiciones:

- Son necesarios para tratar el deterioro, las afecciones y las lesiones de los dientes.
- Son fundamentales para el cuidado de los dientes y los tejidos de apoyo de los dientes.

## Servicios dentales de emergencia

Los servicios dentales de emergencia son procedimientos dentales administrados en el consultorio del dentista, en una clínica odontológica o en otro centro similar a fin de evaluar y estabilizar afecciones dentales en estado inicial y de gravedad reciente, acompañadas de sangrado excesivo, dolor intenso o infección aguda tales que una persona pueda considerar, de manera razonable, que necesita atención dental inmediata.

Todos los dentistas generalistas seleccionados prestan servicios dentales de emergencia las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana. Le recomendamos que reciba atención del dentista generalista que seleccionó. **Si necesita servicios dentales de emergencia, puede visitar a cualquier proveedor de servicios dentales, visitar la sala de emergencias más cercana o llamar al 911 para obtener ayuda, según sea necesario. No se requiere autorización previa para recibir servicios dentales de emergencia.**

## EXCLUSIONES Y LIMITACIONES DEL PROGRAMA DE ATENCIÓN DENTAL PEDIÁTRICA:

### Limitaciones para procedimientos dentales

Los procedimientos dentales cubiertos están sujetos a los límites descritos a continuación. Consulte la *EOC* para obtener una lista completa de los servicios dentales pediátricos cubiertos, los copagos, y las exclusiones y limitaciones de los beneficios.

**Evaluaciones bucales periódicas:** Se limitan a 1 cada 6 meses.

**Servicios de profilaxis (limpiezas):** Se limitan a 1 cada 6 meses.

**Tratamiento con fluoruro:** Cubierto 1 vez cada 6 meses.

**Radiografía panorámica intrabucal:** La serie completa de radiografías se limita a una vez cada 36 meses. La radiografía oclusal se limita a 2 cada 6 meses.

**Rayos X de aleta de mordida:** Los rayos X de aleta de mordida que se realizan junto con exámenes periódicos se limitan a una serie de 4 placas en un período de 6 meses. Se permiten placas de aleta de mordida o periapical aisladas en emergencias o en situaciones puntuales.

**Rayos X de boca completa:** Los rayos X de boca completa que se realizan junto con exámenes periódicos se limitan a una vez cada 24 meses.

**Placas panorámicas:** Se limitan a una vez cada 36 meses.

**Tratamientos con sellador dental:** Se limitan a los primeros, segundos y terceros molares permanentes que ocupan la segunda posición molar.

**Reemplazo de una restauración:** Está cubierto solo cuando la restauración esté defectuosa, según lo evidencien afecciones como caries o fracturas recurrentes, y el reemplazo sea médicamente necesario.

**Coronas:**

Coronas prefabricadas: cubiertas para dientes primarios una vez cada 12 meses.

Coronas prefabricadas: cubiertas para dientes permanentes una vez cada 36 meses.

El reemplazo de coronas prefabricadas necesarias en dientes primarios está cubierto dentro de los primeros 12 meses y en dientes permanentes, dentro de los primeros 36 meses.

El beneficio para niños menores de 12 años solo incluye coronas de acrílico y de acero inoxidable.

Si se elige otro tipo de corona para los niños menores de 12 años, el afiliado deberá pagar la diferencia. Se cubrirá el nivel de beneficio dental para corona de acrílico.

**Gingivectomía o gingivoplastia y cirugía ósea:** Se limitan a una por cuadrante cada 36 meses.

**Periodoncia (que no sea mantenimiento):** La eliminación del sarro y el alisamiento radicular periodontales, y el raspado subgingival se limitan a una vez por cuadrante cada 24 meses.

**Mantenimiento periodontal:** Cubierto una vez cada 12 meses por cuadrante.

## Exclusiones y limitaciones de los servicios dentales

*Los servicios o suministros excluidos como servicios dentales pediátricos pueden estar cubiertos en la sección de beneficios médicos de su plan. Para obtener más información, consulte la EOC del plan.*

Las siguientes son las limitaciones de los beneficios, a menos que se especifique lo contrario y se incluya como beneficio cubierto en el programa de beneficios de este plan:

- Cualquier procedimiento que, en la opinión del dentista a cargo, a) tiene un pronóstico desalentador de éxito y duración en función del estado del diente o de los dientes, o bien de las estructuras circundantes, o b) no satisface los estándares generalmente aceptados de los servicios dentales.
- Servicios de implantes (D6000-D6199): Los servicios de implantes son un beneficio solo cuando se documentan enfermedades excepcionales, y debe establecerse su necesidad médica.
- Servicios de ortodoncia médicamente necesarios (D8000-D8999): Los consultores dentales de Health Net deben aprobar los beneficios para tratamientos de ortodoncia médicamente necesarios para un afiliado que tiene una de estas afecciones médicas: maloclusión discapacitante, paladar hendido y casos de manejo del crecimiento facial. La atención de ortodoncia está cubierta cuando es médicamente necesaria para prevenir enfermedades y promover la buena salud bucal, restaurar la función y la estructura bucales, y tratar afecciones de emergencia.
  - o Solo los casos de dentición permanente serán considerados para maloclusión discapacitante médicamente necesaria, excepto que el paciente tenga más de 13 años y aún tenga dientes primarios. Los casos de paladar hendido y de anomalía craneofacial son un beneficio para denticiones primarias, mixtas y permanentes. Las anomalías craneofaciales se tratan con manejo del crecimiento facial.
  - o Antes de considerar el tratamiento de ortodoncia, se deben considerar todos los procedimientos necesarios que puedan afectar ese tratamiento.

- o Los procedimientos de ortodoncia solo son un beneficio en los siguientes casos: se verifica con moldes diagnósticos una puntuación mínima de 26 de maloclusión labiolingual discapacitante según el *Formulario de Puntuación de Modificación de California*, DC016 (06/09); existe una de las siguientes seis afecciones que califican automáticamente; o cuenta con documentación escrita de un especialista con credenciales, en hoja con membrete profesional, que respalda la presencia de una anomalía craneofacial.

Las afecciones que califican automáticamente son las siguientes:

- Deformidad del paladar hendido. Si el paladar hendido no es visible en los moldes de diagnóstico, se debe presentar documentación escrita de un especialista con credenciales, con membrete del profesional, con la solicitud de autorización previa.
- Anomalía craneofacial. Se debe presentar documentación escrita de un especialista con credenciales, con membrete del profesional, con la solicitud de autorización previa.
- Una sobremordida profunda en la que los incisivos inferiores destruyen el tejido blando del paladar.
- Una mordida cruzada de los dientes anteriores individuales que destruye el tejido blando.
- Una sobremordida horizontal mayor de 9 mm o una sobremordida horizontal reversa mayor de 3.5 mm.
- Una desviación traumática grave (como la pérdida de un segmento del premaxilar por quemadura, accidente u osteomielitis, u otra patología grave). Se debe presentar documentación escrita del trauma o de la patología con la solicitud de autorización previa.

Si un afiliado no tiene una puntuación de 26 o más en una de las seis afecciones que califican automáticamente, puede ser elegible para la excepción de pruebas de detección, diagnóstico y tratamiento temprano y periódico, servicios suplementarios, si se documenta la necesidad médica.

- Servicios complementarios (D9000-D9999): Los servicios complementarios, incluida la anestesia, las visitas a profesionales y consultas, el manejo del comportamiento, las complicaciones posquirúrgicas y los protectores oclusales:
  - o Tratamiento paliativo (alivio del dolor).
  - o Tratamiento paliativo (de emergencia) de dolores dentales, limitado a uno por día, por afiliado.
  - o Visita al hogar o al centro de atención prolongada, una por afiliado por fecha de servicio.
  - o Visita al hospital o al centro quirúrgico ambulatorio, una por día, por proveedor y por afiliado.
  - o La anestesia para afiliados menores de 19 años, la sedación profunda o los servicios de anestesia general se cubren según el caso y con autorización previa, excepto para los servicios quirúrgicos orales. Para los servicios quirúrgicos orales, la sedación profunda o los servicios de anestesia general no se requiere autorización previa.
  - o Protectores oclusales médicamente necesarios con autorización previa para afiliados de 12 a 19 años cuando el afiliado tiene dentición permanente.
  - o Los beneficios de teleodontología se limitan a dos sesiones cada 12 meses. Este plan no cubre más de dos sesiones de teleodontología en un período de 12 meses.

- Los siguientes servicios, si en opinión del dentista a cargo o Health Net no son médicamente necesarios, no estarán cubiertos:
  - o El tratamiento para trastornos de la articulación temporomandibular.
  - o Los servicios dentales optativos y cosméticos.
  - o La cirugía oral que requiera el arreglo de fracturas o dislocaciones, la cirugía ortognática y la extracción con propósitos exclusivamente de ortodoncia (no se aplica a dientes fracturados o dislocados, perdidos por golpes).
  - o El tratamiento de tumores malignos, quistes, neoplasmas o malformaciones congénitas.
  - o Los medicamentos que requieren receta médica.
  - o Los cargos hospitalarios de cualquier tipo.
  - o La pérdida o el robo de dentaduras postizas parciales o completas.
  - o Cualquier procedimiento de implante.
  - o Cualquier procedimiento experimental.
  - o La anestesia general o sedación intravenosa/consciente, excepto lo especificado en la sección de beneficios médicos.
  - o Los servicios que no pueden realizarse debido a limitaciones físicas o del comportamiento del paciente.
  - o Los honorarios que correspondan por citas canceladas o a las que no asistió (sin un aviso con 24 horas de anticipación) son responsabilidad del afiliado. Sin embargo, es posible que el copago por citas a las que no asistió no se aplique en las siguientes situaciones: (1) el afiliado canceló la cita al menos con 24 horas de anticipación, o (2) el afiliado no asistió a la cita debido a una emergencia o a circunstancias fuera de su control.
  - o Cualquier procedimiento realizado con el propósito de corregir un contorno, un contacto o una oclusión.
  - o Cualquier procedimiento no descrito específicamente como un servicio cubierto.
  - o Los servicios que fueron prestados sin costo para el afiliado por parte del Gobierno estatal o un organismo de este, un municipio, un condado u otras subdivisiones.
  - o El costo de metales preciosos utilizados en cualquier forma de beneficio dental.
  - o Servicios de un odontopediatra/dentista pediátrico, excepto cuando el afiliado no puede ser tratado por su proveedor del panel, el tratamiento de un odontopediatra/dentista pediátrico es médicamente necesario o el proveedor de su plan es un odontopediatra/dentista pediátrico. Los servicios dentales pediátricos que se reciben en la sala de emergencias por afecciones que no se consideran emergencias si el suscriptor debería haber sabido, de manera razonable, que no se trataba de una situación de emergencia.

**Este es solo un resumen. Consulte la EOC del plan para determinar con exactitud los términos y condiciones de su cobertura.**

# Aviso de No Discriminación

## Nondiscrimination Notice

In addition to the State of California nondiscrimination requirements (as described in benefit coverage documents), Health Net of California, Inc. (Health Net) complies with applicable federal civil rights laws and does not discriminate, exclude people or treat them differently on the basis of race, color, national origin, ancestry, religion, marital status, gender, gender identity, sexual orientation, age, disability, or sex.

### HEALTH NET:

- Provides free aids and services to people with disabilities to communicate effectively with us, such as qualified sign language interpreters and written information in other formats (large print, accessible electronic formats, other formats).
- Provides free language services to people whose primary language is not English, such as qualified interpreters and information written in other languages.

If you need these services, contact Health Net's Customer Contact Center at:

**Individual & Family Plan (IFP) Members On Exchange/Covered California** 1-888-926-4988 (TTY: 711)

**Individual & Family Plan (IFP) Members Off Exchange** 1-800-839-2172 (TTY: 711)

**Individual & Family Plan (IFP) Applicants** 1-877-609-8711 (TTY: 711)

**Group Plans through Health Net** 1-800-522-0088 (TTY: 711)

If you believe that Health Net has failed to provide these services or discriminated in another way based on one of the characteristics listed above, you can file a grievance by calling Health Net's Customer Contact Center at the number above and telling them you need help filing a grievance. Health Net's Customer Contact Center is available to help you file a grievance. You can also file a grievance by mail, fax or email at:

Health Net of California, Inc. Appeals & Grievances

PO Box 10348

Van Nuys, CA 91410-0348

Fax: 1-877-831-6019

Email: [Member.Discrimination.Complaints@healthnet.com](mailto:Member.Discrimination.Complaints@healthnet.com) (Members) or

[Non-Member.Discrimination.Complaints@healthnet.com](mailto:Non-Member.Discrimination.Complaints@healthnet.com) (Applicants)

If your health problem is urgent, if you already filed a complaint with Health Net of California, Inc. and are not satisfied with the decision or it has been more than 30 days since you filed a complaint with Health Net of California, Inc., you may submit an Independent Medical Review/Complaint Form with the Department of Managed Health Care (DMHC). You may submit a complaint form by calling the DMHC Help Desk at 1-888-466-2219 (TDD: 1-877-688-9891) or online at [www.dmhc.ca.gov/FileaComplaint](http://www.dmhc.ca.gov/FileaComplaint).

If you believe you have been discriminated against because of race, color, national origin, age, disability, or sex, you can also file a civil rights complaint with the U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights (OCR), electronically through the OCR Complaint Portal, at <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, or by mail or phone at: U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue SW, Room 509F, HHH Building, Washington, DC 20201, 1-800-368-1019 (TDD: 1-800-537-7697).

Complaint forms are available at <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

# Aviso de Servicios de Idiomas

## English

No Cost Language Services. You can get an interpreter. You can get documents read to you and some sent to you in your language. For help, call the Customer Contact Center at the number on your ID card or call Individual & Family Plan (IFP) Off Exchange: 1-800-839-2172 (TTY: 711). For California marketplace, call IFP On Exchange 1-888-926-4988 (TTY: 711) or Small Business 1-888-926-5133 (TTY: 711). For Group Plans through Health Net, call 1-800-522-0088 (TTY: 711).

## Arabic

خدمات لغوية مجانية. يمكننا أن نوفر لك مترجم فوري. ويمكننا أن نقرأ لك الوثائق بلغتك. للحصول على المساعدة اللازمة، يرجى التواصل مع مركز خدمة العملاء عبر الرقم المبين على بطاقتك أو الاتصال بالرقم الفرعي لخدمة الأفراد والعائلة: (TTY: 711) 1-800-839-2172. للتواصل في كاليفورنيا، يرجى الاتصال بالرقم الفرعي لخدمة الأفراد والعائلة عبر الرقم: (TTY: 711) 1-888-926-4988 أو المشروعات الصغيرة (TTY: 711) 1-888-926-5133. لخطط المجموعة عبر Health Net، يرجى الاتصال بالرقم (TTY: 711) 1-800-522-0088.

## Armenian

Անվճար լեզվական ծառայություններ: Դուք կարող եք բանավոր թարգմանիչ ստանալ: Փաստաթղթերը կարող են կարդալ ձեր լեզվով: Օգնության համար զանգահարեք Հաճախորդների սպասարկման կենտրոն ձեր ID քարտի վրա նշված հեռախոսահամարով կամ զանգահարեք Individual & Family Plan (IFP) Off Exchange՝ 1-800-839-2172 հեռախոսահամարով (TTY՝ 711): Կալիֆոռնիայի համար զանգահարեք IFP On Exchange՝ 1-888-926-4988 հեռախոսահամարով (TTY՝ 711) կամ Փոքր բիզնեսի համար՝ 1-888-926-5133 հեռախոսահամարով (TTY՝ 711): Health Net-ի Խմբային ծրագրերի համար զանգահարեք 1-800-522-0088 հեռախոսահամարով (TTY՝ 711):

## Chinese

免費語言服務。您可使用口譯員服務。您可請人將文件唸給您聽並請我們將某些文件翻譯成您的語言寄給您。如需協助，請撥打您會員卡上的電話號碼與客戶聯絡中心聯絡或者撥打健康保險交易市場外的 Individual & Family Plan (IFP) 專線：1-800-839-2172（聽障專線：711）。如為加州保險交易市場，請撥打健康保險交易市場的 IFP 專線 1-888-926-4988（聽障專線：711），小型企業則請撥打 1-888-926-5133（聽障專線：711）。如為透過 Health Net 取得的團保計畫，請撥打 1-800-522-0088（聽障專線：711）。

## Hindi

बिना शुल्क भाषा सेवाएं। आप एक दुभाषिया प्राप्त कर सकते हैं। आप दस्तावेजों को अपनी भाषा में पढ़वा सकते हैं। मदद के लिए, अपने आईडी कार्ड में दिए गए नंबर पर ग्राहक सेवा केंद्र को कॉल करें या व्यक्तिगत और फैमिली प्लान (आईएफपी) ऑफ एक्सचेंज: 1-800-839-2172 (TTY: 711) पर कॉल करें। कैलिफोर्निया बाजारों के लिए, आईएफपी ऑन एक्सचेंज 1-888-926-4988 (TTY: 711) या स्मॉल बिजनेस 1-888-926-5133 (TTY: 711) पर कॉल करें। हेल्थ नेट के माध्यम से ग्रुप प्लान के लिए 1-800-522-0088 (TTY: 711) पर कॉल करें।

## Hmong

Tsis Muaj Tus Nqi Pab Txhais Lus. Koj tuaj yeem tau txais ib tus kws pab txhais lus. Koj tuaj yeem muaj ib tus neeg nyeem cov ntaub ntawv rau koj ua koj hom lus hais. Txhawm rau pab, hu xovtooj rau Neeg Qhua Lub Chaw Tiv Toj ntawm tus npawb nyob ntawm koj daim npav ID lossis hu rau Tus Neeg thiab Tsev Neeg Qhov Kev Npaj (IFP) Ntawm Kev Sib Hloov Pauv: 1-800-839-2172 (TTY: 711). Rau California qhov chaw kiab khw, hu rau IFP Ntawm Qhov Sib Hloov Pauv 1-888-926-4988 (TTY: 711) lossis Lag Luam Me 1-888-926-5133 (TTY: 711). Rau Cov Pab Pawg Chaw Npaj Kho Mob hla Health Net, hu rau 1-800-522-0088 (TTY: 711).

**Japanese**

無料の言語サービスを提供しております。通訳者もご利用いただけます。日本語で文書をお読みすることも可能です。ヘルプが必要な場合は、IDカードに記載されている番号で顧客連絡センターまでお問い合わせいただくか、Individual & Family Plan (IFP) (個人・家族向けプラン) Off Exchange: 1-800-839-2172 (TTY: 711) までお電話ください。カリフォルニア州のマーケットプレイスについては、IFP On Exchange 1-888-926-4988 (TTY: 711) または Small Business 1-888-926-5133 (TTY: 711) までお電話ください。Health Netによるグループプランについては、1-800-522-0088 (TTY: 711) までお電話ください。

**Khmer**

សេវាកម្មភាសាដោយឥតគិតថ្លៃ។ លោកអ្នកអាចទទួលបានអ្នកបកប្រែផ្ទាល់មាត់។ លោកអ្នកអាចស្តាប់គេអានឯកសារឱ្យលោកអ្នកជាភាសាខ្មែរសរសេរលោកអ្នក។ សម្រាប់ជំនួយ សូមហៅទូរស័ព្ទទៅកាន់មជ្ឈមណ្ឌលទំនាក់ទំនងអតិថិជនតាមលេខដែលមាននៅលើប័ណ្ណសម្គាល់ខ្លួនរបស់លោកអ្នក ឬហៅទូរស័ព្ទទៅកាន់កម្មវិធី Off Exchange របស់គម្រោងជាលក្ខណៈបុគ្គល និងក្រុមគ្រួសារ (IFP) តាមរយៈលេខ៖ 1-800-839-2172 (TTY: 711)។ សម្រាប់ទីផ្សាររដ្ឋ California សូមហៅទូរស័ព្ទទៅកាន់កម្មវិធី On Exchange របស់គម្រោង IFP តាមរយៈលេខ 1-888-926-4988 (TTY: 711) ឬក្រុមហ៊ុនអាជីវកម្មខ្នាតតូចតាមរយៈលេខ 1-888-926-5133 (TTY: 711)។ សម្រាប់គម្រោងជាក្រុមតាមរយៈ Health Net សូមហៅទូរស័ព្ទទៅកាន់លេខ 1-800-522-0088 (TTY: 711)។

**Korean**

무료 언어 서비스입니다. 통역 서비스를 받으실 수 있습니다. 문서 낭독 서비스를 받으실 수 있으며 일부 서비스는 귀하가 구사하는 언어로 제공됩니다. 도움이 필요하시면 ID 카드에 수록된 번호로 고객센터 센터에 연락하시거나 개인 및 가족 플랜(IFP)의 경우 Off Exchange: 1-800-839-2172(TTY: 711)번으로 전화해 주십시오. 캘리포니아 주 마켓플레이스의 경우 IFP On Exchange 1-888-926-4988(TTY: 711), 소규모 비즈니스의 경우 1-888-926-5133(TTY: 711)번으로 전화해 주십시오. Health Net을 통한 그룹 플랜의 경우 1-800-522-0088(TTY: 711)번으로 전화해 주십시오.

**Navajo**

Doo bą́ą́h ílínígóó saad bee háká ada'íiyeed. Ata' halne'ígíí da ła' ná hádííóót'íí. Naaltsoos da t'áá shí shizaad k'éhjí shichí' yídooltaah nínízingo t'áá ná ákódoolníít. Ákót'éego shíká a'doowoí nínízingo Customer Contact Center hoolyééhjí' hodíílnih ninaaltsoos nanítingo bee néého'dolzinígíí hodoonihjí' bikáá' éí doodago koji' hólné' Individual & Family Plan (IFP) Off Exchange: 1-800-839-2172 (TTY: 711). California marketplace báhígíí koji' hólné' IFP On Exchange 1-888- 926-4988 (TTY: 711) éí doodago Small Business báhígíí koji' hólné' 1-888-926-5133 (TTY: 711). Group Plans through Health Net báhígíí éí koji' hólné' 1-800-522-0088 (TTY: 711).

**Persian (Farsi)**

خدمات زبان بدون هزینه. می توانید یک مترجم شفاهی بگیرید. می توانید درخواست کنید اسناد به زبان شما برایتان خوانده شوند. برای دریافت کمک، با مرکز تماس مشتریان به شماره روی کارت شناسایی یا طرح فردی و خانوادگی (IFP) Off Exchange) به شماره: 1-800-839-2172 (TTY:711) تماس بگیرید. برای بازار کالیفرنیا، با IFP On Exchange شماره 1-888-926-4988 (TTY:711) یا کسب و کار کوچک (TTY:711) 1-888-926-5133 (TTY:711) تماس بگیرید. برای طرح های گروهی از طریق Health Net، با 1-800-522-0088 (TTY:711) تماس بگیرید.

### **Panjabi (Punjabi)**

ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਲਾਗਤ ਵਾਲੀਆਂ ਭਾਸ਼ਾ ਸੇਵਾਵਾਂ। ਤੁਸੀਂ ਇੱਕ ਦੁਭਾਸ਼ੀਏ ਦੀ ਸੇਵਾ ਹਾਸਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਤੁਹਾਨੂੰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਤੁਹਾਡੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਪੜ੍ਹ ਕੇ ਸੁਣਾਏ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਮਦਦ ਲਈ, ਆਪਣੇ ਆਈਡੀ ਕਾਰਡ ਤੇ ਦਿੱਤੇ ਨੰਬਰ ਤੇ ਗਾਹਕ ਸੰਪਰਕ ਕੇਂਦਰ ਨੂੰ ਕਾਲ ਕਰੋ ਜਾਂ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਅਤੇ ਪਰਿਵਾਰਕ ਯੋਜਨਾ (IFP) ਐਂਡ ਐਕਸਚੇਂਜ 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ: 1-800-839-2172 (TTY: 711)। ਕੈਲੀਫੋਰਨੀਆ ਮਾਰਕਿਟਪਲੇਸ ਲਈ, IFP ਐਂਡ ਐਕਸਚੇਂਜ ਨੂੰ 1-888-926-4988 (TTY: 711) ਜਾਂ ਸਮੋਲ ਬਿਜਨੇਸ ਨੂੰ 1-888-926-5133 (TTY: 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ। ਹੈਲਥ ਨੈੱਟ ਰਾਹੀਂ ਸਾਮੂਹਿਕ ਪਲੈਨਾਂ ਲਈ, 1-800-522-0088 (TTY: 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

### **Russian**

Бесплатная помощь переводчиков. Вы можете получить помощь переводчика. Вам могут прочитать документы на Вашем родном языке. Если Вам нужна помощь, звоните по телефону Центра помощи клиентам, указанному на вашей карте участника плана. Вы также можете позвонить в отдел помощи участникам не представленных на федеральном рынке планов для частных лиц и семей (IFP) Off Exchange 1-800-839-2172 (TTY: 711). Участники планов от California marketplace: звоните в отдел помощи участникам представленных на федеральном рынке планов IFP (On Exchange) по телефону 1-888-926-4988 (TTY: 711) или в отдел планов для малого бизнеса (Small Business) по телефону 1-888-926-5133 (TTY: 711). Участники коллективных планов, предоставляемых через Health Net: звоните по телефону 1-800-522-0088 (TTY: 711).

### **Spanish**

Servicios de idiomas sin costo. Puede solicitar un intérprete, obtener el servicio de lectura de documentos y recibir algunos en su idioma. Para obtener ayuda, comuníquese con el Centro de Comunicación con el Cliente al número que figura en su tarjeta de identificación o llame al plan individual y familiar que no pertenece al Mercado de Seguros de Salud al 1-800-839-2172 (TTY: 711). Para planes del mercado de seguros de salud de California, llame al plan individual y familiar que pertenece al Mercado de Seguros de Salud al 1-888-926-4988 (TTY: 711); para los planes de pequeñas empresas, llame al 1-888-926-5133 (TTY: 711). Para planes grupales a través de Health Net, llame al 1-800-522-0088 (TTY: 711).

### **Tagalog**

Walang Bayad na Mga Serbisyo sa Wika. Makakakuha kayo ng interpreter. Makakakuha kayo ng mga dokumento na babasahin sa inyo sa inyong wika. Para sa tulong, tumawag sa Customer Contact Center sa numerong nasa ID card ninyo o tumawag sa Off Exchange ng Planong Pang-indibidwal at Pampamilya (Individual & Family Plan, IFP): 1-800-839-2172 (TTY: 711). Para sa California marketplace, tumawag sa IFP On Exchange 1-888-926-4988 (TTY: 711) o Maliliit na Negosyo 1-888-926-5133 (TTY: 711). Para sa mga Planong Pang-grupo sa pamamagitan ng Health Net, tumawag sa 1-800-522-0088 (TTY: 711).

### **Thai**

ไม่มีค่าบริการด้านภาษา คุณสามารถใช้ล่ามได้ คุณสามารถให้อ่านเอกสารให้ฟังเป็นภาษาของคุณได้ หากต้องการความช่วยเหลือ โทรหาศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ได้ที่หมายเลขบนบัตรประจำตัวของคุณ หรือโทรหาฝ่ายแผนบุคคลและครอบครัวของเอกชน (Individual & Family Plan (IFP) Off Exchange) ที่ 1-800-839-2172 (โทรมา TTY: 711) สำหรับเขตแคลิฟอร์เนีย โทรหาฝ่ายแผนบุคคลและครอบครัวของรัฐ (IFP On Exchange) ได้ที่ 1-888-926-4988 (โทรมา TTY: 711) หรือ ฝ่ายธุรกิจขนาดเล็ก (Small Business) ที่ 1-888-926-5133 (โทรมา TTY: 711) สำหรับแผนแบบกลุ่มผ่านทาง Health Net โทร 1-800-522-0088 (โทรมา TTY: 711)

**Vietnamese**

Các Dịch Vụ Ngôn Ngữ Miễn Phí. Quý vị có thể có một phiên dịch viên. Quý vị có thể yêu cầu được đọc cho nghe tài liệu bằng ngôn ngữ của quý vị. Để được giúp đỡ, vui lòng gọi Trung Tâm Liên Lạc Khách Hàng theo số điện thoại ghi trên thẻ ID của quý vị hoặc gọi Chương Trình Bảo Hiểm Cá Nhân & Gia Đình (IFP) Phi Tập Trung: 1-800-839-2172 (TTY: 711). Đối với thị trường California, vui lòng gọi IFP Tập Trung 1-888-926-4988 (TTY: 711) hoặc Doanh Nghiệp Nhỏ 1-888-926-5133 (TTY: 711). Đối với các Chương Trình Bảo Hiểm Nhóm qua Health Net, vui lòng gọi 1-800-522-0088 (TTY: 711).

CA Commercial On and Off-Exchange Member Notice of Language Assistance

FLY017549EH00 (12/17)

# Comuníquese con nosotros

1-800-522-0088 (inglés), TTY: 711

1-800-331-1777 (español)

1-877-891-9053 (chino mandarín)

1-877-891-9050 (chino cantonés)

1-877-339-8596 (coreano)

1-877-891-9051 (tagalo)

1-877-339-8621 (vietnamita)

SIMNSA (en México)

(644) 683-29-02 o (664) 683-30-05

Health Net

Post Office Box 9103

Van Nuys, California 91409-9103

[Healthnet.com](http://Healthnet.com)

*Los planes de HMO, EOA, POS, PPO y Salud con Health Net HMO son ofrecidos por Health Net of California, Inc. Health Net of California, Inc. es una subsidiaria de Health Net, LLC y de Centene Corporation. Health Net es una marca de servicio registrada de Health Net, LLC. Todos los derechos reservados.*