

Medical Services Initiative



Manual del miembro



***Agencia del cuidado de salud del
Condado de Orange
Programa MSI
www.ochealthinfo.com/medical/msi***

Índice

Declaración de la misión	1
Información importante para los miembros	2
Números telefónicos importantes	3
Otros números telefónicos útiles	3
Elegibilidad	4
Elegibilidad para MSI	4
Si se le niega la elegibilidad.....	5
Proceso de solicitud	6
Requisitos y pautas de ciudadanía	6
Como programar una cita y presentar una solicitud	10
Servicios médicos	12
Servicios médicos cubiertos	12
Servicios médicos no cubiertos	13
Reembolso del proveedor voluntaria para gastos.....	13
Lugares de servicio	14
Ubicaciones de Clínicas al minuto	15
Centro para atención urgente	15
Clínicas contratados por MSI	17
Hospitales contratados por MSI	20
Cómo encontrar un hogar médico	24
Políticas/pautas del hogar médico	24
Cómo conseguir un especialista/otros servicios especializados..	25
Departamento para la educación del paciente (PED).....	27
Oficina de relaciones con pacientes/proveedores	28
Departamento de fraude y recuperación/MSI	28
Servicios para pacientes ambulatorios.....	29
Servicios de recetas	30
Directivas anticipadas.....	32
Proceso de facturación.....	32
Derechos y responsabilidades del solicitante.....	34
Derechos del solicitante	34
Responsabilidades del solicitante	35
Presentar un reclamo al programa MSI	36
Otros recursos del condado	37
Servicios de salud del comportamiento, abuso de alcohol y drogas	37
Servicios de salud del comportamiento, adultos hospitalizados y servicios de evaluación y tratamiento	39

Declaración de la misión

La Iniciativa de Servicios Médicos (MSI) es un programa de red de seguridad del Condado de Orange para adultos de bajos ingresos que ofrece servicios médicos primarios, preventivos y de emergencia a través de una asociación público-privada entre la Agencia del Cuidado de la Salud del Condado de Orange y los proveedores de atención médica de la comunidad.

Condado de Orange Programa Iniciativa de Servicios Médicos (MSI)

Por favor, lea este manual completamente. Contiene información importante que le ayudará a recibir servicios médicos a través del programa MSI.

**Mi hogar médico (médico de cuidado
primario o clínica comunitaria) es:**

Nombre: _____

Dirección: _____

Número de teléfono: _____

Información importante para los miembros acerca del Programa MSI

.....

Los beneficios del Programa MSI incluyen medicina primaria y preventiva como exámenes físicos regulares, mamografías, vacunas adecuadas para cada edad y otros tipos de servicios de laboratorio y de diagnóstico. Además, los miembros de MSI se les asigna un médico de atención primaria o clínica comunitaria que servirá como su “hogar médico” (PCP) para todas sus necesidades de atención médica general.

Es importante saber que ser aceptado en el Programa MSI no garantiza que todos los servicios médicos que reciba sean beneficios cubiertos. (Vea las páginas 12-13 de este manual para obtener más información acerca de los servicios cubiertos y no cubiertos.)

Los servicios de sala de emergencias de hospital sólo se deben utilizar **en situaciones de emergencia**. Se le anima a acudir a su hogar médico/ médico de cuidado primario (PCP, por sus siglas en inglés) para todas sus necesidades generales de atención médica. Vea las Políticas de hogares médicos (páginas 24-25).

Existen circunstancias cuando se utiliza una Clínica al Minuto (Minute-Clinic) o un centro de cuidados urgentes contratado por MSI puede ser más conveniente para usted. Encontrará una lista de las Clínicas al Minuto y los centros de cuidados urgentes en las páginas 15 a 16. Si no está seguro acerca de dónde debe ir llame a la línea de enfermeras de MSI, las 24 horas del día los 7 días de la semana.

Números telefónicos importantes

Línea de enfermeras de MSI 24/7 (800) 381- 9221

Departamento para la educación del
paciente (PED) (800) 417-4262

Relaciones con los pacientes MSI..... (866) 613-5178

Información general sobre MSI (714) 834-6248
(TTD/TTY) (714) 834-2102

Línea de información sobre elegibilidad
del SSA..... (866) 979-6772

Otros números telefónicos útiles

Alivio General/Estampillas de alimentos ... (714) 834-8899

Línea de información general – Medi-Cal.. (800) 281-9799

Solicitudes de Seguridad Social/Seguridad
de Ingreso Suplementario (SSI) (800) 772-1213

211 Condado de Orange (Recursos
comunitarios generales – Refugios,
capacitación laboral, asesoría, etc.)211

Información general sobre salud pública... (714) 834-4722

**Para obtener más información y respuestas a preguntas
frecuentes, visite el sitio web de MSI en
www.ochealthinfo.com/medical/msi**

Elegibilidad

Usted puede ser elegible para los beneficios de MSI si:

- Puede proporcionar pruebas de estado de residente legal permanente o ciudadano de EE.UU.
- Puede proporcionar prueba de que es residente del Condado de Orange
- Tiene entre 19 y 64 años de edad
- Tiene un ingreso que no supera el 200% del Nivel Federal de Pobreza (FPL, por su sigla en inglés)
- No es elegible para Medi-Cal

NOTA: El programa MSI no tiene pruebas de los activos.

Llame a la Línea de Información general sobre MSI al (714) 834-6248 o a la Línea de información sobre elegibilidad de SSA al (866) 979-6772, si tiene alguna pregunta acerca de los requisitos enumerados anteriormente.

Elegibilidad para MSI:

- Sólo puede ser determinada por la Agencia de Servicios Sociales del Condado de Orange (SSA, por su sigla en inglés).
- Se aprueba para doce (12) meses consecutivos.
- Es renovable. Debe volver a aplicar cada (12) meses.
- Puede suspenderse o discontinuarse si se obtiene de manera fraudulenta o el programa MSI determina que usted ya no cumple con los requisitos de elegibilidad mencionadas anteriormente. Los solicitantes deben cooperar con la SSA haciendo un esfuerzo de buena fe para proporcionar la información requerida bajo petición.

Para comunicarse con un Técnico en elegibilidad de la SSA, llame al (866) 979-6772. Un Técnico de elegibilidad responderá a su llamada. Asegúrese de dejar su nombre, número de seguro social, dirección actual, su número de teléfono y la razón de su llamada.

Si se le niega la elegibilidad:
.....

Recibirá una carta de Aviso de Acción (NOA, por sus siglas en inglés) en la que se especificará por qué se negó su elegibilidad. Usted puede apelar esta negación completando el formulario que se encuentra en el reverso de su carta de NOA y enviándolo por correo a:

Orange County Social Services Agency
Appeals Unit
P.O. Box 22001
Santa Ana, CA 92702-2001

Usted puede cancelar su inscripción a MSI en cualquier momento llamando al Departamento para la educación del paciente al (800) 417-4262. Las cancelaciones de inscripción se llevarán a cabo el último día del mes en el que haga su pedido.

Proceso de solicitud

Para solicitar la cobertura de MSI, usted debe:

- Hacer una cita con una clínica comunitaria de MSI u Hospital de MSI para completar una solicitud
- Presentar prueba de residencia en el Condado de Orange (por ejemplo, identificación de CA o licencia de conducir, registro del automóvil, tarjeta de crédito o factura de un servicio público)
- Firmar un formulario de autorización de crédito
- Proporcionar pruebas de ingresos (por ejemplo, talón de cheques, certificado de beneficios de desempleo, o chequescancelados)
- Proporcionar prueba de edad
- Proporcionar prueba del estado de inmigración (tarjeta de extranjero **debe** ser incluido)
- Proporcionar prueba de identidad y ciudadanía

Documentos de ciudadanía e identidad aceptables:

La manera más fácil para los ciudadanos o nacionalizados de los EE. UU. para proporcionar prueba de ciudadanía e identidad es con uno de estos documentos:

- Tarjeta Pasaporte o Pasaporte de los EE. UU. emitido sin limitación (se aceptan documentos vencidos)
- Certificado de Naturalización (N-550 o N-570)
- Certificado de Ciudadanía de los EE. UU. (N-560 o N-561)

0

Si usted no tiene alguno de los documentos mencionados, entonces proporcione...

Un (1) documento de ciudadanía Y un (1) documento de identidad de las columnas inferiores (vea la página 7).

Documentos de ciudadanía

1. Acta de nacimiento de los EE. UU.
2. Certificado de informe de nacimiento (DS-1350)
3. Informe de nacimiento en el exterior de un ciudadano de los EE. UU. (FS-240)
4. Certificación de nacimiento del Departamento de Estado (FS-545 o DS-1350)
5. Tarjeta de identificación de ciudadano de los EE. UU. (I-197 o I-179)
6. Tarjeta de Indígena Americano (I-872)
7. Tarjeta de Islas Marianas del Norte (I-873)
8. Decreto final de adopción que muestre un lugar de nacimiento en los EE. UU.
9. Prueba de empleo en el servicio civil de los EE. UU. antes de 1 de junio de 1976
10. Registro del servicio militar de los EE. UU. que muestre un lugar de nacimiento en los EE. UU.
11. Registro en un hospital de los EE. UU. realizado al momento del nacimiento de la persona*
12. Registro de seguro de vida, salud u otro*
13. Registro de censo federal o estatal que muestre la edad del solicitante y la ciudadanía de EE. UU. o el lugar de nacimiento
14. Registro de censo de la tribu indígena Seneca*
15. Registro de censo tribal de la Junta de Asuntos de Nativos Americanos de los Indios Navajo*
16. Notificación del registro de nacimiento de la Oficina de Estadísticas demográficas estatales de los EE. UU.*
17. Una modificación publica de los EE.UU. acta de nacimiento (enmendado más de 5 años después del nacimiento de la persona)*
18. Declaración firmada por el médico o la partera presente al momento del nacimiento*
19. Papeles de admisión de una dependencia de atención de enfermería o de cuidados especializados u otra institución que indique lugar de nacimiento en los EE. UU.
20. Historial médico (no un registro de vacunas)*

* Debe tener fecha de por lo menos 5 años antes de su 1a solicitud a MSI e indicar un lugar de nacimiento en los EE.UU. Usted debe proporcionar el documento más alto en la lista que pueda.

Documentos de identidad

NOTA: Los documentos vencidos son pruebas de identidad aceptables)

1. Licencia de conducir emitida por un estado o territorio de los EE. UU. con fotografía u otra información de identificación
2. Tarjeta de identificación escolar con fotografía
3. Registro de servicio militar o cartilla de identificación del Ejército de EE. UU.
4. Tarjeta de identificación del gobierno federal, estatal o local con la misma información de identificación que contiene una licencia de conducir
5. Tarjeta de identificación de dependiente militar de los EE. UU.
6. Un pasaporte de los EE.UU. (emitido con limitación)
7. Certificado de Nivel de Sangre Indígena u otro documento tribal que le identifique como Indio Americano de los EE.UU. o Nativo de Alaska
8. Tarjeta de marino mercante de la Guardia Costera de los EE. UU.

Si no puede proporcionar alguno de los documentos de identidad enumerados en la página 7, pida a dos adultos que completen y firmen una **Declaración jurada de ciudadanía**. Ambos adultos deben tener pruebas de su propia identidad y ciudadanía de los EE.UU. y sólo uno de ellos puede estar relacionado con usted.

Cómo obtener un certificado de nacimiento en persona:
.....

Según la ley, a quienes se presenten personalmente se les permitirá recibir una copia autorizada después de presentar una forma de identificación oficial válida y de firmar una declaración jurada bajo pena de perjurio en la que se estipule que el solicitante es una persona autorizada. Aquéllos que no están autorizados por ley a recibir una copia certificada autorizada recibirán una copia certificada marcada como: PARA FINES INFORMATIVOS, NO ES UN DOCUMENTO VÁLIDO PARA ESTABLECER IDENTIDAD.

Los registros vitales (actas de nacimientos, matrimonio y defunción) se encuentran en la sala 106 del Hall of Finance and Records en Santa Ana. El horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. El pago puede hacerse en efectivo, cheque personal, cheque de caja, giro postal o tarjeta de débito/ATM.

Cómo obtener un acta de nacimiento por correo:
.....

Una copia del acta de nacimiento se puede obtener por correo si el nacimiento ocurrió en el Condado de Orange, a menos que haya habido una adopción o un cambio de nombre legal. Las copias certificadas se entregan sin costo y los pedidos normalmente se procesan en 5 a 10 días hábiles. Las solicitudes presentadas por correo también deben incluir una declaración, jurada bajo pena de perjurio, de que el solicitante es una persona autorizada. También debe estar notariado. Las solicitudes están disponibles en Online Forms (formularios en línea). Use un formulario de solicitud distinto para cada registro que solicite.

POR FAVOR, TENGA EN CUENTA: Sólo se requiere una declaración jurada notariada para solicitar múltiples certificados al mismo tiempo; sin embargo, la declaración jurada debe incluir el nombre de cada una de las personas para las que necesita obtener el registro y su relación con

cada una de ellas. Aquellos no autorizados por ley (visite <http://www.ocrecorder.com/OrderGuide.Asp> para ver quiénes están autorizados) para recibir una copia certificada autorizada recibirán una copia certificada marcada como “PARA FINES INFORMATIVOS, NO ES UN DOCUMENTO VÁLIDO PARA ESTABLECER IDENTIDAD.”

Envíe sus solicitudes por correo a:
.....

Orange County Clerk-Recorder
Attn: Vital Records
12 Civic Center Plaza, Room 106
Santa Ana, CA 92701
Emita cheques pagaderos a: Orange County Clerk-Recorder

Cómo obtener un acta de nacimiento por teléfono
.....

Usted puede hacer su pedido por teléfono con VitalChek, una compañía privada e independiente. VitalCheck acepta los siguientes métodos de pago: MasterCard, VISA, American Express o Discover. VitalChek cobrará una tarifa especial de entrega a todos los pedidos hechos con tarjeta de crédito, además de la tarifa del Condado de Orange por la copia certificada.

Los pedidos telefónicos serán procesados dentro de 5 días hábiles desde la recepción del Certificado de Identidad. Los pedidos telefónicos serán entregados por correo normal a menos que se solicite una entrega rápida por un costo adicional. Para obtener tarifas e información actualizada, llame al (877) 445-8988.

Cómo obtener un acta de nacimiento por fax
.....

Aquéllos que necesiten una entrega rápida, pueden enviar un fax a VitalChek, una empresa privada e independiente, al (866) 559-9609. VitalCheck acepta los siguientes métodos de pago: MasterCard, VISA, American Express o Discover. VitalChek cobrará una tarifa especial de entrega a todos los pedidos hechos con tarjeta de crédito, además de la tarifa del Condado de Orange por la copia certificada. Para obtener información y costos, llame al (877) 445-8988.

Los pedidos hechos por fax con tarjeta de crédito serán procesados dentro de 5 días hábiles desde la recepción del Certificado de Identidad. Los pedidos hechos por fax serán entregados por correo normal a menos que se solicite una entrega rápida por un costo adicional.

Para obtener tarifas e información actualizada, llame al (877) 445-8988.

Cómo obtener un certificado de nacimiento en línea

.....

Aquéllos que necesiten una entrega rápida, pueden colocar su pedido por Internet a través de VitalChek, una empresa privada e independiente. VitalCheck acepta los siguientes métodos de pago: MasterCard, VISA, American Express o Discover. VitalChek cobrará una tarifa especial de entrega a todos los pedidos hechos con tarjeta de crédito, además de la tarifa del Condado de Orange por la copia certificada. Los pedidos hechos por Internet con tarjeta de crédito serán procesados dentro de 5 días hábiles desde la recepción del Certificado de Identidad. Los pedidos hechos por Internet serán entregados por correo regular a menos que se solicite una entrega rápida por un costo adicional. Para obtener información y costos, llame al (877) 445-8988. O visite www.vitalchek.com.

Para programar una cita y presentar una solicitud

.....

El Programa MSI tiene contratos con la mayoría de los hospitales y clínicas del Condado de Orange. Estos hospitales y clínicas reciben solicitudes a MSI **con cita únicamente**.

Para obtener una lista de los hospitales y clínicas comunitarias que reciben solicitudes a MSI, comuníquese con los lugares de servicio enumerados en las páginas 17 a 23 de este manual o llame a la línea de Información general de MSI al (714) 834-6248. Encontrará en línea una lista completa de todos los lugares en www.ochealthinfo.com/medical/msi.

Para programar una cita con el fin de completar una solicitud, llame al número principal del hospital o de la clínica comunitaria más cercana a usted y pida hablar con el representante de MSI. El representante MSI hará una cita para que usted complete una solicitud a MSI. Pregunte al representante de MSI qué información debe llevar a la entrevista para completar el proceso de solicitud.

NOTA: Procesar una solicitud puede llevar hasta seis semanas desde el momento que solicita al Programa. No proporcionar la información necesaria puede provocar retrasos o el rechazo de la elegibilidad para MSI.

Para volver a solicitar el Programa MSI, usted debe continuar cumpliendo con todos los requisitos de elegibilidad y seguir el proceso de solicitud mencionados anteriormente.

NOTA: Usted puede completar la solicitud en el 12o mes de su período de elegibilidad para asegurar su cobertura siga vigente. Se le recomienda llamar al menos 45 días antes de que finalice su elegibilidad para programar una cita para volver a solicitar el servicio.

Después de que la Agencia de Servicios Sociales recibe su solicitud:

- Se le envía una NOA (formulario 2391) en la que se le informa si su elegibilidad para el programa fue aprobada o negada.
- Debe leer toda la información que se le envíe.

Una vez que su solicitud de MSI es aprobada:

- Usted es elegible por doce (12) meses a la vez
- Debe mostrar a cada proveedor de servicios su NOA o una tarjeta de identificación como miembro
- Puede volver a presentar su solicitud a MSI para renovar sus beneficios y lograr una cobertura continua
- Debe devolver al Programa MSI el pago por todos los servicios médicos en caso de Compensación al Trabajador, pago de reclamo de seguro o por accidente o si se determina que usted utilizó los servicios MSI de manera fraudulenta.

Si su solicitud es aprobada y usted tiene alguna discapacidad:

- **Debe** solicitar Medi-Cal, Discapacidad del Estado o Compensación al Trabajador.
- Se le anima a solicitar beneficios federales o estatales como Seguridad de Ingreso Suplementario (SSI, por sus siglas en inglés) o el Programa de Suplemento Estatal (SSP, por sus siglas en inglés).

Servicios médicos

Servicios médicos cubiertos

.....

La aceptación en el Programa MSI no garantiza que todos los servicios que reciba son beneficios cubiertos. Las personas elegibles para MSI pueden optar por pagar de su propio bolsillo por servicios (como cirugía plástica no cubierta por el Programa MSI). Sin embargo, tenga en cuenta que su proveedor debe aceptar el pago de MSI como "pago total" por los servicios cubierto o autorizados. Los proveedores no tienen permitido cobrarle por los servicios que habría tendido cubiertos bajo el plan de beneficios del MSI.

Los servicios médicos no urgentes deben ser prestados en el Condado de Orange para ser considerados para reembolso. Los servicios cubiertos incluyen:

- Médico que incluye cuidado primario/especializado y medicina preventiva. Los médicos deben estar registrados como proveedores de red en el Programa MSI para recibir reembolso.
- Atención hospitalaria (paciente interno y ambulatorio).
- Transporte de emergencia en ambulancia a un centro contratado por MSI. Los servicios de paramédicos no son un beneficio cubierto. Llame al departamento de bomberos de su localidad para averiguar acerca de sus honorarios.
- Fisioterapia, rayos X generales, ultrasonidos, imágenes por resonancia magnética, tomografía computarizada, mamografías y otros diagnósticos. Estos servicios deben ser proporcionados por centros contratados por MSI.
- Los análisis de laboratorio incluyen Papanicolaou, niveles de PSA en sangre, análisis de orina (incluye las pruebas de embarazo). Los servicios de laboratorio se proveen a través de Quest Diagnostics. Todas las muestras de laboratorio deben enviarse a Quest Diagnostics para su procesamiento.
- Servicios médicos de emergencia y la atención necesaria después de la estabilización prestados fuera del Condado de Orange. El centro médico debe notificar a las autorizaciones de MSI dentro de las 24 horas de tratamiento para ser elegibles para el reembolso.

Tenga en cuenta que MSI no cobra copago por las visitas a consultorio, las visitas a especialistas ni los internamientos en hospitales.

NOTA: La mayoría de los servicios prestados fuera de su hogar médico/PCP asignado deben contar con autorización previa. Por favor, confirme con su proveedor para asegurarse de que haya recibido la autorización adecuada antes de solicitar cuidados especializados.

Servicios médicos no cubiertos

.....

- Los servicios recibidos fuera de su hogar médico sin autorización previa.
- Los servicios médicos no urgentes provistos en un centro no contratado.
- Los servicios médicos no urgentes recibidos **fuera** del Condado de Orange.
- Los servicios médicos que no cumplen el propósito del programa MSI.
- Medicamentos que no figuran en el formulario de medicamentos.
- Embarazo, incluyendo complicaciones del embarazo (con excepción de la tira reactiva en la orina para pruebas de embarazo).

NOTA: Las mujeres embarazadas deben solicitar la cobertura de Medi-Cal llamando al (800-281-9799).

- Tratamiento en un centro de cuidados prolongados o a largo plazo.
- Servicios de cuidados diurnos para adultos.
- Servicios de acupuntura/quiropática.
- Audífonos y anteojos.
- Transporte médico a centros no contratados.
- Servicios médicos para personas de menos de 19 años y de más de 64 años de edad.

El Reembolso Del Proveedor Voluntaria Para Los Gastos De Su Propio Bolsillo

.....

Como receptor de MSI, usted podría ser elegible para un reembolso de su proveedor para los gastos de su propio bolsillo los gastos médicos, dentales, o de farmacia pagados por usted antes de ser elegible para MSI. Para recibir el reembolso, USTED tiene que pedirle a su proveedor que

facture al Programa MSI para los servicios y medicamentos que usted recibió. Su proveedor debe aceptar, por voluntad, facturar al MSI por los servicios provistos a usted. Su proveedor tiene que hacer esto dentro de noventa (90) días contando desde la fecha del servicio o la fecha indicada en su carta Aviso de Acción.

Si su proveedor recibe pago del MSI, debe devolver el dinero que usted pago.

El Programa MSI sólo reembolsa a los proveedores médicos. No se les reembolsan a los pacientes.

MSI no puede exigir que el proveedor facture al MSI por los servicios provistos a usted antes de ser elegible para el MSI.

SU PROVEEDOR PUEDE FACTURAR A MSI PARA LOS SERVICIOS PROVISTOS ANTES DE SU ELEGIBILIDAD SI:

1. Usted recibió un servicio cubierto por MSI en una fecha posterior a su solicitud al Programa MSI; y,
2. Su periodo de elegibilidad de MSI incluye la fecha de los servicios provistos, y el servicio es un beneficio cubierto; y,
3. Usted (u otra persona) pagó de su bolsillo por los servicios médicos, dentales, o medicaciones; y,
4. Usted recibió los servicios de la red de proveedores de MSI.

Lugares de servicio

La atención médica sólo puede ser provista por médicos de la red. Su hogar médico/PCP es por lo general el único proveedor que no necesita autorización para proveer atención. Para ver una lista completa de proveedores de Hogares médicos, visite nuestro sitio web en: ***www.ohealthinfo.com/medical/msi/providers/news*** y busque "Listas de hogares médicos."

A excepción de las emergencias que se amenaza la vida o la integridad física, siempre comuníquese con su médico de cuidado primario para sus necesidades médicas en curso.

NOTA: Consulte las páginas 23-24 para obtener información acerca de los hogares médicos.

MinuteClinics - Disponibles en todo el Condado de Orange.

Profesionales certificados por el Colegio Médico están a su disposición todos los días para diagnosticar y tratar enfermedades familiares comunes como infección de garganta, bronquitis e infecciones de oído, vista y senos paranasales. Las MinuteClinics están abiertas todos los días y no se necesita programar citas. Las MinuteClinics atienden a la mayoría de los pacientes en un lapso de 20 minutos desde su llegada.

- | | |
|----------------------|---|
| 1. Aliso Viejo: | 26891 Aliso Creek Road, Aliso Viejo 92656 |
| 2. Buena Park: | 8850 Valley View Street, Buena Park 90620 |
| 3. Costa Mesa: | 1150 Baker Street, Costa Mesa 92626 |
| 4. Huntington Beach: | 19121 Beach Blvd., Huntington Beach 92648 |
| 5. Irvine: | 14330 Culver Drive, Irvine 92604 |
| 6. Mission Viejo: | 25272 Marguerite Pkwy., Mission Viejo 92692 |
| 7. Orange: | 1535 East Katella Avenue, Orange 92867 |
| 8. San Clemente: | 638 Camino De Los Mares, San Clemente 92673 |
| 9. Seal Beach: | 921 Pacific Coast Highway, Seal Beach 90740 |
| 10. Yorba Linda: | 18080 Imperial Highway, Yorba Linda 92886 |

Centros de Urgencias

Disponibles después del horario hábil y los fines de semana, los centros de urgencias pueden tratar una gran variedad de enfermedades y lesiones en ubicaciones y horarios convenientes (incluyendo noches, fines de semana y feriados). No se necesita cita, pero debe llamar con anticipación para recibir un servicio más rápido.

ALISO VIEJO

South Coast Medical Group

5 Journey, Suite 130, Aliso Viejo, CA
(949) 360-1069

Lun. – vier.: 8 a.m. a 7 p.m.

Sáb.: 9 a.m. a 3 p.m.

Dom.: 10 a.m. a 3 p.m.

Centros de Urgencias (continued)

ANAHEIM

Gateway Urgent Care

1006 W. La Palma Ave., Anaheim, CA

(714) 778-3838

Lun. – vier.: 8 a.m. a 10 p.m.

Sáb. y dom.: 9 a.m. a 5 p.m.

OC Urgent Care

631 S. Brookhurst Street, Anaheim, CA

(714) 991-5700

Lun. – vier.: 10 a.m. – 6 p.m.

Sáb.: 10 a.m. – 6 p.m.

BUENA PARK

Caceres Medical Group

8585 Knott Avenue, Suite 101, Buena Park, CA.

(714) 821-8588

Lun. – vier.: 8 a.m. a 5 p.m.

Sáb.: 8 a.m. a 12 p.m.

FOOTHILL RANCH/LAKE FOREST

OC Urgent Care

26781 Portola Parkway, Suite 4E, Lake Forest, CA.

(714) 991-5700

Lun. – vier.: 10 a.m. – 6 p.m.

Sáb.: 10 a.m. – 6 p.m.

HUNTINGTON BEACH

Huntington Beach Urgent Care

17752 Beach Blvd, Suite 203, Huntington Beach, CA.

(714) 841-1040

Lun. – vier.: 8 a.m. a 8 p.m.

Sáb. y dom.: 9 a.m. a 6 p.m.

IRVINE

Bishop Karras Community Clinic Urgent Care

18021 Sky Park Circle, Bldg. 68, Suite H

Irvine, CA 92614 (949) 260-0746

Lun - vier.: 24 horas

Sab y dom.: 24 horas

Centros de Urgencias (continued)

ORANGE

Sunrise Multispecialty Medical Center

867 S. Tustin Avenue, Orange, CA.

(714) 771-1420

Lun. – vier.: 7 a.m. – 10 p.m.

Sáb. y dom.: 9 a.m. – 5 p.m.

SAN JUAN CAPISTRANO

Partners In Health

32241 Camino Capistrano, Suite A-105, San Juan Capistrano, CA.

(949) 661-6555

Lun. – vier.: 8 a.m. a 5 p.m.

Sáb. y dom.: CERRADO

NOTA*: ¿Necesita ayuda para elegir entre una MinuteClinic o un Centro de Urgencias?
Llame a nuestra Línea de asesoramiento de enfermeras las 24 horas del día
al (800) 381-9221 para obtener ayuda inmediata.

CLÍNICAS Contratados con MSI

.....

ANAHEIM

Altamed

1814 W. Lincoln Ave.

Anaheim, 92801

(714) 780-5690

Central City Community Health Center

2235 W. Ball Rd., Anaheim, 92804

(714) 520-0855

UCI Family Health Center – Anaheim

300 W. Carl Karcher Way

Anaheim, 92801

(714) 456-6401

COSTA MESA

Share Our Selves

1550 Superior Ave.

Costa Mesa, 92627

(714) 650-0186

CLÍNICAS Contratados con MSI (continued)

FULLERTON

Reproductive (Sierra) Health Care Center, Inc.

501 S. Brookhurst Rd.
Fullerton, 92833
(714) 870-0717

North Orange County Regional Health Foundation

901 W. Orangethorpe Ave.
Fullerton, CA 92832
(714) 441-0411

St. Jude Hospital Inc.

Mobile Health Clinic

731 S. Highland Ave.
Fullerton, 92835
(714) 446-5100

GARDEN GROVE

Altamed

12751 Harbor Blvd.
Garden Grove, 92843
(714) 636-7852

Nhan Hoa Comprehensive Health Center

7761 Garden Grove Blvd
Garden Grove, CA 92841
(714) 898-8888

VNCOC (Asian Health Center)

9862 Chapman Ave
Garden Grove, 92841
(714) 418-2040

HUNTINGTON BEACH

Altamed Community Care Centers

8041 Newman Ave.
Huntington Beach, 92647
(714) 847-4222

CLÍNICAS Contratados con MSI (continued)

LAGUNA BEACH

Laguna Beach Community Clinic

362 Third St., Laguna Beach, 92651
(949) 494-0761

LA HABRA

Friends of Family Health Center

501 S. Idaho St., Ste. 100
La Habra, 90631
(562) 690-0400

The Gary Center

341 Hillcrest, La Habra, 90631
(562) 691-3263

ORANGE

La Amistad De Jose Family Health

353 S. Main St., Orange, 92868
(714) 771-8006

Puente A La Salud Mobile Community Clinic

363 S. Main St., Suite 204
Orange, CA 92868
(714) 744-8801

SANTA ANA

Altamed – Central

1155 W. Central Ave., Ste. 105-107
Santa Ana, 92707
(714) 557-4080

Altamed – Clinic for Women

1227 W. 17th St., Santa Ana, 92706
(714) 500-0340

Altamed – Main

1400 N. Main St., Santa Ana, 92701
(714) 541-6815

CLÍNICAS Contratados con MSI (continued)

Serve The People

1206 E. 17th St., Suite 204
Santa Ana, CA 92701
(714) 352-2911

UCI Family Health Center – Santa Ana

800 N. Main St., Santa Ana, 92701
(714) 456-6401

SAN JUAN CAPISTRANO

Camino Health Center

30300 Camino Capistrano
San Juan Capistrano, CA 92675
(949) 240-2272

STANTON

Central City Community Health Center

12116 Beach Blvd., Stanton, 90680
(714) 898-2222

TUSTIN

Orange County Rescue Mission (Hurtt Family Clinic)

One Hope Dr., Tustin, CA 92782
(714) 247-0300

HOSPITALES contratados con MSI

.....

ANAHEIM

Anaheim General

3350 W. Ball Rd., Anaheim, 92804
(714) 947-5800

Anaheim Regional Medical Center

111 W. La Palma Ave., Anaheim, 92801
(714) 999-6161

Kaiser Foundation Hospital – Anaheim

441 Lakeview Ave., Anaheim, 92807
(714) 279-5459 - (lunes-viernes)
(714) 279-4072 - (sólo fines de semana)

West Anaheim Medical Center

3033 W. Orange Ave., Anaheim, 92804
(714) 827-3000 x 5794

Western Medical Center Hospital – Anaheim

1025 S. Anaheim Blvd., Anaheim, 92805
(714) 502-2668

FOUNTAIN VALLEY

**Fountain Valley Regional Hospital and
Medical Center**

17100 Euclid St., Fountain Valley, 92708
(714) 966-3316

Orange Coast Memorial Medical Center

9920 Talbert Ave., Fountain Valley, 92708
(714) 378-7588

FULLERTON

St. Jude Medical Center

101 W. Valencia Mesa Dr., Fullerton, 92635
(714) 446-5141

GARDEN GROVE

Garden Grove Hospital and Medical Center

12601 Garden Grove Blvd.
Garden Grove, 92643
(714) 741-2713

HUNTINGTON BEACH

Huntington Beach Hospital

17772 Beach Blvd., Huntington Beach, 92647
(714) 843-5000

HOSPITALES contratados con MSI (continued)

IRVINE

Hoag Memorial Hospital – Irvine Campus

16200 Sand Canyon Ave., Irvine, 92618
(949) 517-3167

Kaiser Foundation Hospital – Irvine

6640 Alton Pkwy., Irvine, 92618
(949) 932-2882

LAGUNA BEACH

Mission Hospital – Laguna Beach

31872 Coast Hwy., Laguna Beach, 92677
(949) 347-6040

LAGUNA HILLS

**Saddleback Memorial Medical
Center – Laguna Hills**

24451 Health Center Dr., Laguna Hills, 92653
(949) 452-3177

LA PALMA

La Palma Intercommunity Hospital

7901 Walker St., La Palma, 90623
(714) 827-3000 x 5794

LOS ALAMITOS

Los Alamitos Medical Center

3751 Katella Ave., Los Alamitos, 90720
(562) 799-3116

MISSION VIEJO

**Mission Hospital Regional
Medical Center**

27700 Medical Center Rd., Mission Viejo, 92691
(949) 347-6040

NEWPORT BEACH

Hoag Memorial Hospital Presbyterian

One Hoag Dr., Newport Beach, 92663
(949) 764-4624

HOSPITALES contratados con MSI (continued)

ORANGE

Chapman Medical Center

2601 E. Chapman Ave., Orange, 92669
(714) 633-0011 x 1210

St. Joseph Hospital – Orange

1100 W. Stewart Dr., Orange, 92868
(714) 771-8107

University of California Irvine (UCI) Medical Center

101 City Drive South, Orange, 92668
(714) 456-7328

PLACENTIA

Placentia Linda Hospital

1301 North Rose Dr., Placentia, 92670
(714) 993-2000

SANTA ANA

Coastal Communities Hospital

2701 Bristol St., Santa Ana, 92704
(714) 754-5558

Western Medical Center – Santa Ana

1001 N. Tustin Ave., Santa Ana, 92705
(714) 953-3409

SAN CLEMENTE

Saddleback Memorial Medical Center –

San Clemente

654 Camino De Los Mares
San Clemente, 92673
Asesor Financiero (949) 489-4960

NOTA: MSI ofrece cobertura dental de emergencia para miembros elegibles. La lista de proveedores de servicios dentales de MSI cambia a menudo, comuníquese con la Línea de información de MSI al (714) 834-6248 o visite el sitio web de MSI (www.ochealthinfo.com/medical/msi) para encontrar el proveedor más cercano a usted. También puede llamar a la Línea de asesoramiento de enfermeras las 24 horas al (800) 381-9221.

Para obtener una lista actualizada de proveedores de servicios dentales, visite www.ochealthinfo.com/medical/msi.

Cómo encontrar un médico de cuidado primario (Hogar médico)

Su médico de cuidado primario (PCP), también conocido como su hogar médico, es una parte muy importante de su equipo de atención de la salud y participa en todos los aspectos de la atención de su salud. Su PCP le ayuda a permanecer sano ofreciéndole una variedad de servicios que incluyen:

- Exámenes físicos regulares.
- Medicina preventiva (por ejemplo: vacunas, mamografías, citologías vaginales y niveles de PSA en sangre).
- Referencia a especialistas.
- Cuidados post hospitalarios.
- Manejo continuo de enfermedades agudas y crónicas.

NOTA: Todas las personas elegibles para MSI deben tener un médico de cuidado primario (PCP).

Políticas/pautas del hogar médico

Parte de la expansión del Programa MSI dio por resultado una expansión de nuestra red de médicos de cuidado primario (PCP). El propósito de esta red ampliada, que está compuesta por más de 200 médicos de medicina general en todo el Condado, es proporcionar mejor acceso a los servicios primarios y preventivos para los pacientes elegibles de MSI. Estos PCP se suman a las clínicas comunitarias contratadas que figuran en este manual.

Los miembros MSI pueden cambiar su PCP una vez dentro de los 30 días de la fecha de la NOA y una vez cada 6 meses de allí en adelante.

Los servicios provistos por un PCP que usted **no está** asignado no serán cubiertos a menos que fueron autorizados previamente.

El Programa MSI le enviará una tarjeta de identificación de miembro con su nombre, el PCP (hogar médico) asignado, un número exclusivo de

identificación de miembro de MSI, información acerca de los copagos y números de teléfono y sitios web importantes. Además, usted recibirá una carta llamada **Aviso de Acción**. Este documento contiene sus fechas de elegibilidad de MSI, su PCP (hogar médico) asignado y otra información relevante del Programa MSI.

NOTA: Es importante que presente su Aviso de Acción o tarjeta de identificación de miembro cuando reciba servicios médicos.

Cómo conseguir un especialista y otros servicios especializados

.....

El Departamento de Administración de la Utilización ayuda a su PCP y a otros miembros de su equipo de cuidado de la salud para coordinar los servicios para pacientes internos y ambulatorios, incluso las referencias a los médicos especialistas, las autorizaciones previas para equipo médico duradero, atención de la salud en el hogar, cirugías seleccionadas y procedimientos para diagnóstico limitado.

Por favor, tenga en cuenta que el personal de autorización puede necesitar hasta 5 días hábiles para procesar un pedido.

Comuníquese con el miembro de su equipo de atención de la salud que hizo el pedido si tiene dudas o inquietudes.

¿Qué pasa si mi pedido para ver a un especialista o para recibir otros servicios especializados es rechazado?

.....

Los miembros de MSI tienen derecho a presentar una apelación al Programa MSI. Las apelaciones de los miembros pueden presentarse por escrito. Los formularios están disponibles en cada Aviso de negación de autorización en el sitio web de MSI.

www.ohealthinfo.com/medical/msi

Envíe las apelaciones escritas a la siguiente dirección:

**MSI Program
P.O. Box 355
Santa Ana, CA 92701**

Las apelaciones también pueden hacerse por teléfono. Los miembros de MSI pueden llamar al Programa MSI al (714) 834-6248 o a la línea de Relaciones con los pacientes MSI al (866) 613-5178.

Se encuentran disponibles servicios de traducción en la mayoría de los idiomas a través de los servicios de LinguaLinx.

Las apelaciones deben presentarse con el Programa MSI dentro de un período de sesenta (60) días calendarios a partir de la fecha del Aviso de negación de autorización.

Proceso de apelaciones

Una vez recibido, el Programa MSI examinará su apelación y le dará una determinación dentro de cuarenta y cinco (45) días calendario desde su recepción en el Programa MSI.

Durante el período de evaluación, usted (o su representante designado) tiene derecho de examinar todos los registros/documentos que se tengan en cuenta durante esta apelación.

Si se solicita, usted y/o su representante tendrán oportunidad de presentar pruebas y alegatos de hecho y de derecho, en persona, por escrito o por teléfono durante el período de evaluación.

Cuarenta y cinco (45) días es el tiempo estándar para las resoluciones de las apelaciones. Sin embargo, si siente que no puede esperar cuarenta y cinco (45) días, puede solicitar una resolución inmediata de la apelación.

Esta revisión rápida puede ser otorgada por el Programa MSI. Si no se realiza, el Programa MSI le dará una explicación por escrito en dos (2) días calendarios a partir de la recepción de su pedido. Su apelación será resuelta dentro de cuarenta y cinco (45) días.

Resolución de su apelación

Recibirá un Aviso de Resolución de Apelación formal por escrito referente a su apelación dentro de cuarenta y cinco (45) días calendario. Este aviso incluirá los resultados del proceso de apelación, la resolución final y la fecha de finalización.

Solicitud de Audiencia Estatal Justa y la concesión de los Servicios Denegados

Si no está satisfecho con la resolución de su apelación, usted tiene derecho a:

1. Solicitar una Audiencia Justa Estatal. Las instrucciones para solicitar estarán incluidas en el Aviso de Resolución de la Apelación.
DEBE SOLICITAR UNA AUDIENCIA JUSTA ESTATAL DENTRO DE LOS NOVENTA (90) DÍAS CALENDARIO A PARTIR DE LA FECHA DE SU AVISO DE RESOLUCIÓN DE APELACIÓN.
2. Para solicitar que MSI otorgue los servicios denegados mientras está pendiente la audiencia. Las instrucciones para solicitar los servicios denegados se incluirán en el Aviso de Resolución de Apelación.

Tenga en cuenta que si usted solicita que MSI otorgue los servicios denegados y la Audiencia Justa Estatal sostiene la negación de servicios, usted deberá afrontar los costos de los servicios provistos.

Si tiene alguna pregunta acerca de esta sección, comuníquese con el Programa MSI al (714) 834-6248 o con Relaciones con los pacientes MSI al (800) 613-5178.

Departamento para la educación del paciente (PED)

Este departamento está diseñado para guiar y ayudar a los miembros comprender cómo funciona el Programa MSI, para que usted reciba los servicios médicos que necesita sin demoras innecesarias.

El personal del PED se comunicará con usted por teléfono por lo general dentro de los catorce (14) días posteriores al momento en que obtuvo su

elegibilidad para MSI. Parte de la información/asistencia que se le dará incluye:

- Una introducción básica/vista general del Programa MSI.
- Información general acerca de las políticas y los procedimientos del Programa MSI.
- Asegurar que usted tiene los documentos importantes de MSI.
- Indicar/asignar a un PCP (hogar médico), si no tiene uno todavía.

El personal del PED está disponible durante el horario de atención habitual. Para comunicarse con el PED, llame al (800) 417-4262.

Relaciones con los pacientes/proveedores Departamento de fraude y recuperación

El personal de Relaciones con los pacientes/proveedores está disponible para proporcionar información a pacientes y proveedores de servicio. El teléfono de la oficina de Relaciones con los pacientes/proveedores de MSI, (866) 613-5178, tiene un sistema automático que ofrece un menú de opciones importantes y útiles para ayudarle.

La División de Fraude y Recuperación tiene la responsabilidad de identificar e investigar áreas de actividad fraudulenta dentro del Programa MSI. Esta oficina ayuda a garantizar que todos los requisitos de elegibilidad y pago sean cumplidos.

Un solicitante de ingreso a MSI firma las siguientes declaraciones en su formulario de Derechos y Responsabilidades durante el proceso de solicitud:

- Declaro bajo pena de perjurio que las respuestas que he proporcionado en esta solicitud son correctas y verdaderas, a lo mejor de mi conocimiento.
- Entiendo que las declaraciones que figuran en este formulario están sujetas a verificación e investigación y que, con mi firma, autorizo a realizar tal investigación.

- Soy consciente de que si hago declaraciones falsas, oculto información o recibo o uso los beneficios del Programa MSI en forma ilegítima, todo ello de manera intencional, yo (o la persona a la cual represento) puedo/puede perder los beneficios de MSI y/o ser sometido a acción judicial. Entiendo que cualquier beneficio que reciba en forma fraudulenta podrá ser sometido a acción judicial.

La actividad fraudulenta es investigada y puede provocar la terminación de los beneficios MSI, una acción judicial y una demanda de devolución para el Programa MSI por los servicios recibidos.

Servicios para pacientes ambulatorios

¿A dónde voy para obtener servicios para paciente ambulatorio?

Los servicios para paciente ambulatorio son los tratamientos y procedimientos que no requieren hospitalización. Estos servicios incluyen fisioterapia, ultrasonido, rayos X generales, resonancias magnéticas, tomografías computarizadas, mamografías y análisis de sangre y orina. Estos servicios requieren una orden de su médico, enfermera practicante o médico asistente. Su proveedor puede trabajar con nuestro departamento de autorización previa para encontrar el proveedor contratado más cercano.

NOTA: Es posible que su médico deba obtener autorización para los servicios para paciente ambulatorio.

Servicios de laboratorio: los análisis de sangre y orina son provistos a través de Quest Diagnostics. Los Papanicolaou deben ser enviados a los laboratorios de Quest Diagnostic. Para obtener una lista de lugares, llame al (800) 377-8448, seleccione la opción 2 e ingrese su código postal.

Servicios de recetas

¿Tengo que pagar un copago por mis medicamentos y paga MSI por todos los medicamentos disponibles?

Algunos miembros de MSI pueden tener copagos para sus recetas. Los copagos de su receta están determinados por el nivel de ingreso que usted informó durante el proceso de solicitud.

Para los que tienen copagos de recetas, cada una de ellas tendrá un copago de \$4 con un máximo de \$32 en cualquier mes dado.

NOTA: Los medicamentos no cubiertos por el Programa MSI pueden estar disponibles a través del fabricante a un costo muy bajo o sin costo. Para obtener más información acerca de este servicio, llame a la Alianza para la Asistencia con los Medicamentos Recetados (PPA) al (888) 477-2669.

¿Dónde puedo comprar mis medicamentos recetados?

Los medicamentos recetados pueden comprarse en más de 590 farmacias participantes de CVS/Caremark en el Condado de Orange. Pregunte en su farmacia local si participa en CVS/Caremark. Algunos ejemplos de farmacias participantes de CVS/Caremark incluyen CVS, Sav-On, Rite Aid, Walgreens, Target, Wal-Mart y Costco. Un listado, ordenado por ciudad, de todas las farmacias participantes de MSI está disponible en el sitio web de MSI (www.ochealthinfo.com/medical/msi). También puede llamar al Centro de Atención al Cliente de CVS/Caremark al (800) 511-7453 para las localizaciones de servicio.

El Programa MSI utiliza una lista de medicamentos genéricos aprobados llamada formulario de medicamentos.

¿Qué sucede si MSI no cubre mis medicamentos?

El Programa MSI no paga todos los medicamentos. Los medicamentos aprobados están enumerados en el formulario de MSI. En el sitio web de

MSI www.ochealthinfo.com/medical/msi se encuentra una copia del formulario.

En circunstancias especiales, el Programa MSI puede aprobar un medicamento que no está en el formulario de medicamentos de MSI. El médico que receta el medicamento o el farmacéutico debe llenar un formulario de Autorización de medicamento e incluir la justificación para el medicamento. Debe completarse un formulario por separado para cada medicamento.

El formulario de Autorización de medicamento de MSI puede conseguirse en las farmacias participantes CVS/Caremark o llamando al sistema "Fax on Demand" de CVS/Caremark al (800) 511-7453 y en el sitio web de MSI en www.ochealthinfo.com/medical/msi.

El formulario completado se envía por fax al Programa MSI para su revisión. El farmacéutico y el médico que receta son notificados de la decisión final.

¿Cuál es el beneficio de transporte médico no urgente a través de MSI?

El transporte médico no urgente está cubierto si su condición médica y física hace imposible que viaje en un ómnibus o automóvil regular.

Usted cumple las normas de MSI si:

- Está en silla de ruedas y no puede moverse de la silla a un asiento por sus propios medios; o
- Necesita viajar con servicios o equipamiento especiales o con un cuidador.

MSI no cubre el transporte público o privado, o los servicios de transporte a lugares que no están cubiertos por MSI. Sin embargo, si es adecuado desde el punto de vista médico, MSI podrá autorizar el transporte por taxi u otro medio de transporte.

Si usted se encuentra en un centro de cuidados especializados, puede recibir servicios de transporte médico no urgente si cumple las condiciones enumeradas anteriormente o si está regresando a su centro desde un hospital.

¿Cómo recibo servicios de transporte médico no urgentes?

.....

Para recibir servicios de transporte médico no urgentes:

1. El médico enviará un pedido al Departamento de Administración de la Utilización (UMD) de MSI explicando la necesidad de los servicios.
2. Si el pedido es aprobado, el UMD le informará al médico el nombre de la empresa de transporte aprobada.
3. La empresa de transporte recibirá una copia de la autorización.

¿Cuándo sabré si puedo conseguir servicios de transporte no urgentes?

.....

Si el pedido de su médico está completo, el UMD tomará la decisión dentro de cinco (5) días hábiles. Si el pedido es aprobado, el UMD le llamará un (1) día hábil después de tomar la decisión. Si el pedido es rechazado, se le enviará una carta.

Directivas anticipadas

Según la ley de California, usted tiene derecho de crear una directiva anticipada. Si alguna vez queda incapacitado, la directiva anticipada le permitirá dar instrucciones sobre su propia atención de la salud o darle a la persona de su elección el poder de tomar decisiones sobre el cuidado de su salud.

Para obtener más información, visite el sitio web del Procurador General de California: <http://ag.ca.gov> y busque "Directiva Anticipada." El sitio web puede proporcionar información, formularios y enlaces a distintos recursos.

Proceso de facturación

¿Qué debo hacer si recibo una factura de un proveedor de servicios?

.....

Comunicarse inmediatamente con su proveedor de servicios e informarle que usted es elegible para MSI. Pida que envíen sus facturas a:

Advanced Medical Management (AMM)
Attention: MSI Program
P.O. Box 30248
Long Beach, CA 90853
(800) 206-6591

NOTA: Sólo los proveedores pueden presentar facturas al Programa MSI.

Usted puede recibir facturas de médicos, hospitales, empresas de ambulancias u otros proveedores, si el proveedor no sabe que usted es elegible para MSI. **¡COMUNÍQUESE CON LOS PROVEEDORES E INFÓRMELES QUE USTED ES ELEGIBLE PARA MSI!** Las personas elegibles para MSI reciben un NOA y una tarjeta de identificación de miembro que confirma aprobación del Programa MSI. Debe enviarle una copia de esta carta (ambos lados) a quien le envíe una factura. Una vez aprobado, el proveedor no debe facturar al paciente directamente si el servicio está dentro del alcance del Programa MSI y el proveedor no factura a MSI de manera oportuna o no obtiene una autorización previa.

Usted tiene la responsabilidad de notificar a sus proveedores de servicios médicos sobre su elegibilidad para MSI y proporcionar prueba de su elegibilidad para buscar atención médica.

NOTA: Es importante notificar a su proveedor acerca de su elegibilidad para MSI tan pronto como sea posible ya que ellos sólo tienen 90 días desde la fecha en que recibe el servicio o desde la fecha de su NOA, lo que sea posterior, para facturar el servicio prestado. La fecha de envío del NOA está impresa en el frente de la carta.

Si usted no es elegible para el Programa cuando recibe una factura, comuníquese con el proveedor y explíquese que está a la espera de una determinación de elegibilidad y que le notificará el resultado tan pronto como sea posible. En general, el Programa MSI sólo retrocederá 90 días desde el primero del mes en el que solicitó el ingreso para cubrir todos los servicios, si usted es elegible. Consulte las páginas 4 a 6 de este manual si tiene preguntas acerca del proceso de elegibilidad/solicitud.

¿Recibiré una notificación del Programa MSI si a un proveedor de servicios se le niega un pago?

Sí. Pueden existir varias razones por las que su reclamo no fue cubierto. Algunos ejemplos pueden ser:

- No era elegible para MSI cuando se prestó el servicio;
- No hubo autorización previa;
- El servicio que no era urgente fue provisto por un proveedor fuera de la red;
- El proveedor no facturó al Programa MSI de manera oportuna (regla de los 90 días);
- El servicio provisto no estaba dentro del alcance de los beneficios del Programa MSI.

La aceptación en el Programa MSI no garantiza que todos los servicios que usted reciba estarán cubiertos.

Si el Programa MSI rechaza el pago de una factura, nuestro agente de facturación (AMM) le enviará una carta llamada **Aviso de negación de pago**. Esta notificación no es una factura. Esta carta explica la razón de denegación del pago, el nombre del proveedor de servicio, la suma en dólares negada y la fecha del servicio. Le ofrece la oportunidad de apelar la negativa.

Derechos y responsabilidades del solicitante

Derechos del solicitante

Tengo el derecho de:

- Ser tratado con justicia e igualdad, sin distinción de mi raza, color, religión, nacionalidad, sexo, edad o creencias políticas.
- Que toda la información que proporciono se mantenga en estricta confidencialidad.
- Recibir un aviso por escrito de parte de SSA cuando se tome una decisión con respecto a mi elegibilidad.
- Tener una audiencia si no estoy conforme con la decisión tomada por la Agencia de Servicios Sociales del Condado de Orange con

respecto a la elegibilidad. Si deseo tener una audiencia para apelar la decisión, tengo que pedir por escrito, dentro **de 30 días** después de la fecha en que fue enviado el Aviso de Acción (NOA, por sus siglas en inglés). Si no recibo un NOA, debo pedir una audiencia en un plazo de 30 días después de la fecha en que me enteré de la decisión.

La dirección de la Unidad de apelaciones de elegibilidad es:

Social Services Agency
P.O. Box 22001
Santa Ana, CA 92702-2001

Responsabilidades del solicitante
.....

Tengo la responsabilidad de:

- Presentar una prueba que soy residente del Condado de Orange cuando sea solicitada.
- Proporcionar documentación que acredite mi ciudadanía/estado migratorio.
- Presentar un número de Seguro Social mío y/o de la persona que solicite los beneficios de MSI.
- Solicitar y cooperar con el proceso de determinación de elegibilidad para los beneficios de Medi-Cal si soy ciego, estoy embarazada, soy padre de un niño que carece de apoyo de los padres, un refugiado en los EE. UU. desde hace 8 meses o menos o recibo cuidados de atención médica en un centro especializado.
- Solicitar y colaborar con el proceso de determinación de elegibilidad para recibir los beneficios de Medi-Cal por discapacidad, si tengo un problema físico o emocional que me impide trabajar y se prevé que el problema dure, por lo menos, un año.
- Solicitar los beneficios de Medi-Cal si mi estado de salud médica empeora o limita considerablemente mi capacidad de trabajar. Entiendo que Medi-Cal me permite recibir los beneficios en toda California y cubre más servicios médicos relacionados que los que están disponibles bajo el Programa MSI.
- Informar a la Agencia de Servicios Sociales del Condado de Orange y mis proveedores de atención de la salud sobre cualquier cobertura

médica/seguro médico que posea o que tenga derecho a usar. Si yo voluntariamente no proveo esta información, puedo ser culpable de un delito penal o mis proveedores podrán facturarme por los servicios que recibí.

- Entregar una copia de mi NOA a mi médico, farmacéutico, clínica comunitaria o cualquier otro proveedor. **Puedo ser responsable por las facturas si no cumplo con esto.**
- Notificar al Programa MSI y a mis proveedores de atención de la salud en caso de recibir dinero por un reclamo de seguro o por un litigio por accidentes o lesiones. **Entiendo que debo usar este dinero para pagarle al Programa MSI por mis servicios médicos.**
- Cooperar con el equipo de revisión de la calidad del Condado de Orange si mi caso es seleccionado para revisión. Si me rehusó a cooperar, mis beneficios MSI podrán ser suspendidos o discontinuados.

Presentar un reclamo al Programa MSI

.....

Los miembros de MSI tienen derecho a presentar reclamos al Programa MSI. Los reclamos de los miembros pueden presentarse por escrito. Los formularios están disponibles en el sitio web de MSI (www.ochealthinfo.com/medical/msi).

Envíe los reclamos por escrito a las siguientes direcciones:

**MSI Program
P.O. Box 355
Santa Ana, CA 92701**

Los reclamos también se pueden hacer por teléfono. Los miembros de MSI pueden llamar al Programa MSI al (714) 834-6248 o a la línea de Relaciones con los pacientes MSI al (866) 613-5178.

Se encuentran disponibles servicios de traducción en la mayoría de los idiomas a través de los servicios de LingualInx.

Los reclamos deben presentarse con el Programa MSI dentro de un período de sesenta (60) días calendario a partir de la fecha del incidente que da origen al reclamo.

Resolución del reclamo

Una vez recibido, el Programa MSI examinará su reclamo y le responderá dentro de un lapso de cuarenta y cinco (45) días calendario. Durante este período, MSI puede comunicarse con usted para obtener información adicional con respecto a su reclamo. Una vez que se ha tomado una determinación o resolución, el Programa MSI le notificará por escrito acerca de la disposición de su reclamo.

Otros recursos del condado

Servicios de salud del comportamiento, abuso de alcohol y drogas

.....
El Programa MSI **trabaja con el departamento de Servicios de Salud del comportamiento de la Agencia del Cuidado de Salud** para proporcionar una cobertura limitada de servicios de salud del comportamiento. Los lugares indicados a continuación son sólo para referencia. **Los pacientes MSI deben analizar los temas de salud del comportamiento con su médico de cuidado primario/ hogar médico. Si cree que necesita ayuda inmediata, comuníquese con los números que figuran a continuación para una evaluación.**

Servicios de salud del comportamiento, Adultos hospitalizados y evaluación y tratamiento (ETS)
.....

**SERVICIOS DE SALUD DEL COMPORTAMIENTO
PARA ADULTOS AMBULATORIOS**

ANAHEIM

2035 E. Ball Road, Suite #200
(714) 517-6300

COSTA MESA

3115 Redhill Avenue
(714) 850-8463

FULLERTON

211 W. Commonwealth Avenue
(714) 447-7000

MISSION VIEJO

23228 Madero
(949) 454-3940

SANTA ANA

1200 N. Main Street, Suite #201
(714) 480-6767

WESTMINSTER

14140 Beach Boulevard, Suite #223
(714) 896-7566

**SERVICIOS PARA PACIENTES AMBULATORIOS POR
ABUSO DE ALCOHOL Y DROGAS (ACTUALMENTE
SOLO DISPONIBLE DE BHS)**

ALISO VIEJO

5 Mareblu, #100
(949) 643-6930

ANAHEIM

2035 E. Ball Road, Suite #100
(714) 517-6146

COSTA MESA

3115 Redhill Avenue
(714) 850-8431

FULLERTON

211 W. Commonwealth Avenue, Suite #204
(714) 447-7099

SANTA ANA

1725 W. 17th Street
(714) 834-8600 (Methadone)

SANTA ANA

1200 N. Main, Suite #301
(714) 480-6660

WESTMINSTER

14140 Beach Boulevard, Suite #200
Salud del comportamiento –
Servicios por abuso de alcohol y drogas
(714) 896-7574

