



MANUAL DEL PACIENTE

Actualizado en 2019

PROGRAMA MEDICAL SAFETY NET

P.O. BOX 355

SANTA ANA, CA 92701

www.ochalthinfo.com

ÍNDICE

Declaración de la misión	1
Mensaje importante para los miembros	1
Teléfonos importantes	2
Sitio web de Medical Safety Net (MSN)	2
Elegibilidad	2
Criterios generales y económicos.....	3
Proceso de apelación de la elegibilidad	4
Proceso de inscripción	4
Pautas y requisitos de ciudadanía	5
Servicios médicos	8
Servicios médicos cubiertos.....	8
Servicios médicos no cubiertos	9
Centros de atención	10
Centros de atención de urgencias	10
Consultorios de la comunidad asignados.....	11
Hospitales de la red de MSN.....	13
Hospitales de atención de emergencias de MSN	14
MinuteClinics	14
Copagos del programa MSN	15
Cómo consultar con especialistas y recibir otros servicios especializados.....	15
Atención al Paciente y al Proveedor: Departamento de Fraudes e Indemnizaciones.....	17
Análisis clínicos, radiografías, estudios por imágenes y otros servicios	17
Servicios de medicamentos de venta con receta	18
Copagos	18
Centros de atención	18
Autorización de medicamentos	19
Directivas anticipadas.....	20
Proceso de facturación.....	20
Aviso de pago rechazado	21
Proceso de apelación	21
Derechos y responsabilidades del solicitante.....	21
Otros recursos del condado	23

Declaración de la misión

Medical Safety Net (MSN) es el programa de protección médica para adultos de bajos ingresos del condado de Orange, y ofrece atención médica de emergencia y de urgencia, y los seguimientos necesarios, a través de una asociación público-privada entre Orange County Health Care Agency y proveedores de atención médica de la comunidad. El programa Medical Safety Net NO da cobertura médica integral.

Se puede obtener cobertura médica integral de Covered California, el mercado de seguros médicos de California. La mayoría de los miembros de MSN deben calificar para recibir ayuda económica para obtener un seguro médico. Para obtener más información de Covered California y la inscripción en una cobertura médica integral, llame a Covered California al (800) 300-1506 o visite su sitio web, www.coveredca.com.

Condado de Orange Programa Medical Safety Net

Lea atentamente este manual. Da información importante para ayudarle a recibir servicios médicos a través del programa MSN.

Mi consultorio de la comunidad asignado es:

Nombre: _____

Dirección: _____

Teléfono: _____

Información importante para miembros sobre el programa MSN

Los beneficios del programa MSN incluyen servicios médicos de emergencia y de urgencia; y la atención de seguimiento, análisis clínicos y servicios de radiografía y diagnóstico por imágenes necesarios. Los miembros de MSN pueden ir a un consultorio de la comunidad asignado para que les ayuden a programar la atención médica de seguimiento que sea necesaria.

Debe saber que la aceptación en el programa MSN no garantiza que todos los servicios médicos que reciba sean beneficios cubiertos. (Consulte las páginas 8-9 de este Manual para obtener más información de los servicios cubiertos y no cubiertos).

Teléfonos importantes

Atención al paciente de MSN.....	(714) 834-5211
Información general de MSN.....	(714) 834-6248
Línea de información de la elegibilidad de MSN	(714) 347-0389
Fax de MSN.....	(714) 564-0959

Otros teléfonos útiles

Programas General Relief y cupones para comida	(714) 834-8899
Línea de inscripción a Medi-Cal	(855) 478-5386
Línea de información de Covered California	(800) 300-1506
211 Orange County (recursos generales en la comunidad: refugios, capacitación laboral, apoyo psicológico, etc.)	211
Información general de salud pública.....	(714) 834-4722
Línea de Información de salud conductual y derivaciones...	(855) OC-LINKS (625-4657)

Para obtener más información y consultar las preguntas más frecuentes, visite el sitio web de MSN:

www.ochealthinfo.com

Elegibilidad

Usted podría ser elegible para recibir los beneficios de MSN si:

- Tiene una condición de emergencia o urgencia.
- Puede presentar comprobantes de que es ciudadano americano o residente legal en los Estados Unidos.

Esto incluye:

- Residentes permanentes bajo apariencia de legitimidad (PRUCOL)*
- Extranjeros residentes beneficiados con acción diferida

- Estado confirmado de refugiado, incluidas las refugiadas según la ley de Violencia contra la Mujer (Violence Against Women Act, VAWA)
- Puede presentar comprobantes de residencia legal en el condado de Orange.
- Tiene entre 19 y 64 años.
- Tiene un ingreso que es más del 138 % (y no más del 200 %) más alto que el Índice Federal de Pobreza (Federal Poverty Line, FPL).
- No tiene cobertura médica.
- No es elegible para MAGI o Medi-Cal tradicional.
- Cumple las limitaciones de bienes e ingresos de Medi-Cal (comprobación de patrimonio).

*Quienes no son ciudadanos y tienen el estatus PRUCOL pueden ser, entre otros:

- Refugiados, asilados y personas a las que se les suspendió la deportación o remoción
- Personas con permiso humanitario y cubanos/haitianos que ingresan al país
- Inmigrantes condicionales
- Residentes temporales legales según programas de amnistía
- Personas con beneficio de acción diferida
- Personas con beneficio de salida obligatoria diferida (deferred enforced departure, DED)
- Personas con beneficios de unidad familiar
- Solicitantes de cambio de estatus que sean parientes inmediatos de ciudadanos americanos
- Personas sujetas a una orden de supervisión
- Personas con suspensión de deportación o remoción
- No ciudadanos que hayan residido continuamente en los Estados Unidos desde antes del 1.º de enero de 1972
- Determinados inmigrantes maltratados, padres de niños maltratados
- Ciudadanos de Micronesia, las Islas Marshall o Palaos
- Personas con estatus K, S, U o V
- Víctimas del tráfico de personas
- Personas con autorización de salida voluntaria

Llame a la línea de Información general de MSN al (714) 347-0389 si tiene alguna pregunta sobre las calificaciones mencionadas arriba.

Determinación de la elegibilidad para MSN:

- Solo puede determinarla el departamento de Elegibilidad de MSN.
- Se aprueba hasta el final del año calendario.
- Puede suspenderse o interrumpirse si se obtiene de manera fraudulenta o si el programa MSN determina que usted ya no cumple las pautas de elegibilidad indicadas arriba. Los solicitantes deben colaborar con MSN haciendo todo lo posible para entregar la información pedida.

Para hablar con un especialista en elegibilidad de MSN, llame al (714) 347-0389. Un especialista en elegibilidad responderá su llamada. Indique su nombre, número de Seguro Social, dirección actual, número de teléfono y motivo de su llamada.

Si le niegan la elegibilidad:

Le enviarán un Aviso de Acción (Notice of Action, NOA) por carta que indicará por qué se deniega la elegibilidad. Puede apelar esta denegación completando el formulario del reverso del NOA y enviándolo por correo a:

**Medical Safety Net Program
Appeals Unit
P.O. Box 355
Santa Ana, CA 92701**

Puede cancelar su inscripción en MSN en cualquier momento llamando a Atención al paciente de MSN al (714) 834-5211. La inscripción se cancelará el último día del mes en el que haga la solicitud.

Proceso de inscripción

Para solicitar la cobertura de MSN, debe:

- Hacer una cita en un consultorio de la comunidad de MSN o en un hospital de MSN para llenar una solicitud
- Mostrar un comprobante de residencia en el condado de Orange (es decir, identificación o licencia de conducir de CA, registro de auto, tarjeta de crédito o factura de servicios públicos)
- Firmar el formulario de autorización de cobro a la tarjeta de crédito
- Mostrar un comprobante de ingresos (es decir, recibos de sueldo recientes, declaración de beneficios por desempleo o cheques cobrados)
- Mostrar un comprobante de edad.
- Mostrar un comprobante de situación de inmigración (debe mostrar la tarjeta de extranjero)
- Mostrar un comprobante de identidad y ciudadanía
- Mostrar documentación sobre su patrimonio (estado de cuenta de hipoteca, declaraciones de impuestos, cuentas de inversión, etc.).
- Si supera el límite de ingresos, calcule la deducción de gastos médicos (spend-down). El solicitante debe comunicarse con la Línea de información de elegibilidad de MSN al (714) 347-0389 si tiene alguna pregunta sobre los requisitos de deducción de gastos médicos. Los documentos de la deducción de gastos médicos y los comprobantes deben enviarse a la Unidad de Elegibilidad de MSN antes de que termine el mes.

Cantidad de integrantes de la familia	1	2	3	4	5
Límite de bienes	\$ 2,000	\$ 3,000	\$ 3,150	\$ 3,300	\$ 3,450

Si los recursos superan los límites para la cantidad de integrantes de la familia (según la Unidad de Presupuesto Familiar de Medi-Cal), el solicitante no es elegible para recibir asistencia de parte de MSN, pero, para serlo, puede deducir los gastos médicos del mes.

- Firmar el Formulario de aceptación de copagos de MSN y colocar la fecha.

Documentos de ciudadanía e identidad aceptables:

La manera más fácil de que los ciudadanos o nacionales de los EE. UU. demuestren su ciudadanía e identidad es presentar alguno de estos documentos:

- Pasaporte de los EE. UU. o tarjeta pasaporte emitida sin limitaciones (se aceptan las que ya hayan vencido)
- Certificado de naturalización (N-550 o N-570)
- Certificado de ciudadanía americana (N-560 o N-561)

O

Si no tiene ninguno de esos documentos, presente:

Un (1) documento de ciudadanía Y un (1) documento de identidad de los que aparecen en las siguientes columnas (consulte las páginas 4 y 5).

Documentos de ciudadanía

Certificado de nacimiento en los EE. UU.

Certificación de informe de nacimiento (DS-1350)

Informe de nacimiento en el extranjero de un ciudadano americano (FS-240)

Certificación de nacimiento del Departamento de Estado (FS-545 o DS-1350)

Tarjeta de identificación de ciudadano americano (I-197 o I-179)

Tarjeta de identificación como indio americano (I-872)

Tarjeta de las Islas Marianas del Norte (I-873)

Decreto de adopción definitivo que indique un lugar de nacimiento en los EE. UU.

Comprobante de empleo del servicio civil de los Estados Unidos emitido antes del 1.º de junio de 1976

Expediente de servicio militar en los EE. UU. que indique un lugar de nacimiento en los EE. UU.

Expediente de un hospital de los EE. UU. creado al momento del nacimiento de la persona*

Registro de seguro médico, de vida o de otro tipo*

Registro de un censo federal o estatal que indique la edad del solicitante y la ciudadanía americana o el lugar de nacimiento

Registro de un censo de la tribu seneca*

Registro de un censo de la tribu de los navajos emitido por la Dirección de Asuntos Indígenas (Bureau of Indian Affairs)*

Notificación de inscripción del nacimiento en un Registro Civil de los EE. UU.*

Acta pública modificada de nacimiento en los EE. UU. (modificada más de 5 años después del nacimiento de la persona)*

Declaración firmada por el médico o la partera presente en el nacimiento*

Documentos de ingreso en un centro de enfermería o atención especializada, u otra institución, que indique un lugar de nacimiento en los EE. UU.

Expediente médico (no un registro de vacunación)*

* Debe tener una fecha de al menos 5 años antes de su primera solicitud de inscripción al MSN e indicar un lugar de nacimiento en los EE. UU. Debe presentar documentos que ocupen los lugares más altos posibles en la lista.

Documentos de identidad

NOTA: Los documentos de identidad vencidos con comprobantes de identidad aceptables.

Licencia de conducir emitida por un estado o territorio de los EE. UU. con una fotografía u otra información de identificación.

Tarjeta de identificación escolar con una fotografía.

Tarjeta de identificación o registro de reclutamiento del ejército de los EE. UU.

Tarjeta de identificación emitida por el gobierno federal, estatal o local con la misma información de identificación que la licencia de conducir

Tarjeta de identificación como dependiente de un integrante del ejército de los EE. UU.

Pasaporte americano (emitido sin limitaciones)

Certificado de porcentaje de sangre india u otro documento de una tribu indio americana de los EE. UU. o de nativos de Alaska

Tarjeta de marino mercante emitida por la Guardia Costera de los EE. UU.

*Si no tiene ninguno de los documentos de ciudadanía que se enumeran en las páginas 4 y 5, pídale a dos adultos que llenen y firmen una **Declaración jurada de ciudadanía**. Ambos adultos deben acreditar su identidad y ciudadanía americana, y solo uno de ellos puede ser familiar suyo.*

Cómo obtener un certificado de nacimiento en persona:

Según la ley, se permitirá recibir una copia autorizada a quienes se presenten en persona y presenten una identificación válida emitida por el gobierno y firmen una declaración jurada, bajo pena de perjurio, afirmando que el solicitante es una persona autorizada. Quienes no estén autorizados por ley a recibir una copia certificada autorizada recibirán una copia certificada que dirá "DOCUMENTO INFORMATIVO. NO ES VÁLIDO PARA DEMOSTRAR LA IDENTIDAD".

El Registro Civil del condado de Orange (actas de nacimiento, matrimonio y defunción) se encuentra 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. Se puede pagar en efectivo, con cheque personal, cheque de caja, giro postal o tarjeta de débito/cajero automático.

Cómo obtener un certificado de nacimiento por Internet

Quienes necesiten hacer el trámite de forma rápida pueden enviar su solicitud por Internet a VitalChek, una empresa privada e independiente. VitalChek acepta Mastercard, VISA, American Express o Discover como medios de pago. VitalChek cobra una tarifa especial de gestión especial a todos los pedidos pagados con tarjeta de crédito, además de la tarifa

por copia certificada del condado de Orange. Los pedidos por Internet pagados con tarjeta de crédito se procesarán dentro de un período de 5 días hábiles desde la recepción del Certificado de identidad. Los pedidos por Internet se entregarán por correo normal, a menos que se pida la entrega acelerada con costo adicional. Para obtener información y consultar precios, llame al (877) 445-8988. O visite www.vitalchek.com.

Para programar una cita de inscripción o reinscripción

El programa MSN tiene contratos con hospitales y consultorios de la comunidad del condado de Orange. Algunos de estos hospitales y consultorios aceptan solicitudes de inscripción a MSN con cita previa solamente.

Para ver la lista de hospitales y consultorios de la comunidad contratados, consulte los centros de atención que figuran en las páginas 11-13 de este Manual. Puede consultar la lista actualizada de todos los centros de atención por Internet en:

www.ochealthinfo.com

Para reinscribirse en el programa MSN, debe continuar cumpliendo todos los requisitos de elegibilidad y seguir el proceso de solicitud de inscripción que se describe arriba.

Después de que el programa MSN reciba su solicitud, usted:

- Recibirá un Aviso de acción (NOA) informándole si se aprobó o denegó su elegibilidad para el programa MSN.
- Deberá leer toda la información que reciba.

Una vez que se apruebe la solicitud de inscripción al MSN:

- Será elegible hasta el final del año calendario actual.
- Deberá mostrarle a cada proveedor de servicios una copia del NOA o la tarjeta de identificación de miembro.
- Podrá volver a solicitar la inscripción al MSN para continuar con la cobertura.
- Deberá reembolsar al programa MSN todos los servicios médicos pagados en caso de indemnización de trabajo, liquidación de un reclamo de seguro o por accidente, o si se determina que usted utilizó los servicios de MSN de manera deshonestamente.

Servicios médicos

Servicios médicos cubiertos

La aceptación en el programa MSN no garantiza que todos los servicios que reciba sean beneficios cubiertos. Los miembros de MSN pueden optar por pagar servicios de su bolsillo (como una cirugía plástica no cubierta por el programa MSN). Sin embargo, tenga en cuenta que su proveedor debe aceptar el pago de MSN como "pago total" por servicios cubiertos o autorizados. No se permite a los proveedores cobrarle servicios que hubieran estado cubiertos por el plan de beneficios del programa MSN.

Los servicios médicos que no sean de emergencia se deben prestar en el condado de Orange para que se los tenga en cuenta para el reembolso. Los servicios cubiertos incluyen:

- Tratamiento inmediato de condiciones de emergencia y urgencia que ponen en riesgo la vida o alguna extremidad
- Atención en hospitales (pacientes hospitalizados y ambulatorios)
- Traslado de emergencia en ambulancia a un centro contratado por MSN
- Traslado en ambulancia que no es de emergencia, si se autoriza, a un centro contratado por MSN
- Fisioterapia, radiografías generales, ecografías, resonancias magnéticas, tomografías computarizadas, mamografías de diagnóstico y otros estudios de diagnóstico. Estos servicios se deben prestar en los centros contratados por MSN.
- Análisis clínicos, como análisis de sangre necesarios, niveles de PSA en sangre, análisis de orina (incluyen pruebas de embarazo con tira reactiva).

Aclaración: La mayoría de los servicios prestados fuera del consultorio de la comunidad asignado requieren autorización previa. Pregunte en su consultorio asignado si cuenta con la autorización necesaria antes de solicitar atención especializada.

Servicios de emergencia prestados fuera del condado de Orange (servicios fuera del área)

Los servicios de emergencia y estabilización prestados a los miembros de MSN fuera del condado de Orange están cubiertos siempre que estén dentro del "alcance" del programa MSN. Usted o sus proveedores deben comunicarse con el programa MSN dentro de un período de 72 horas después de la primera consulta. Esto permite que el programa MSN se comunice con usted y sus proveedores para coordinar la atención de seguimiento necesaria. Si no notifica al programa MSN dentro del plazo asignado, se podrían rechazar las reclamaciones.

Los proveedores deben registrarse en el programa MSN y enviar todas las reclamaciones directamente al Intermediario Fiscal del programa MSN. Si los proveedores fuera del área se

niegan a registrarse, usted deberá pagar todos los cargos relacionados con los servicios que reciba. El programa MSN no puede obligar a ningún proveedor a participar en él.

Comuníquese con Atención al Paciente de MSN al (714) 834-5211 para obtener más información.

Servicios médicos no cubiertos

- Servicios de especialistas no autorizados
- Servicios médicos que no sean de emergencia y que se presten en centros no contratados
- Servicios médicos que no sean de emergencia y que se presten fuera del condado de Orange
- Servicios médicos que no cumplen el propósito del programa MSN
- Medicamentos de venta libre y que no figuren en el formulario
- Embarazo, incluidas las complicaciones del embarazo (salvo la prueba de embarazo en orina con tira reactiva)
- Tratamiento en un centro de atención prolongada o a largo plazo
- Servicios de cuidado de adultos
- Servicios de acupuntura/quiropaxia
- Audífonos y anteojos
- Traslado médico a centros no contratados
- Servicios médicos para menores de 19 años y mayores de 64 años
- Ninguna vacuna. Salud Pública puede ofrecer algunas vacunas a bajo costo. Para obtener más información, llame a la línea de remisiones médicas al (800) 564-8448 o visite <http://ochealthinfo.com/phs/about/family/iz>.

Reembolso voluntario del proveedor por costos de bolsillo

Como miembro de MSN, es posible que sea elegible para recibir un reembolso de su proveedor por los gastos médicos, dentales y de farmacia que pague de su bolsillo antes de ser elegible para MSN. Para obtener el reembolso, USTED debe solicitarle a su proveedor que se registre y facture al programa MSN los servicios o medicamentos que le dio. Su proveedor debe aceptar voluntariamente facturarle al programa MSN los servicios provistos.

Su proveedor debe hacerlo dentro de un período de noventa (90) días a partir de la fecha del servicio o de la fecha del Aviso de acción, lo que ocurra más tarde. Si su proveedor recibe el pago de MSN, debe devolver el dinero y restarle los copagos que usted haya hecho.

El programa MSN solo reembolsa a los proveedores médicos. No reembolsa a los pacientes.

MSN no exige ni puede exigirle a ningún proveedor que le facture a MSN los servicios prestados antes de que usted fuera miembro de MSN. Los proveedores deben completar el proceso de registro obligatorio en MSN para poder hacerles el reembolso.

SU PROVEEDOR PUEDE FACTURARLE A MSN LOS SERVICIOS PRESTADOS ANTES DE QUE USTED FUERA ELEGIBLE SI:

1. usted recibió un servicio cubierto por MSN en una fecha antes de la aprobación de su solicitud; y
2. su período de elegibilidad para MSN incluye la fecha en que le prestaron los servicios, y el servicio es un beneficio cubierto; y
3. usted (u otra persona) pagó de su bolsillo los servicios médicos o dentales, o los medicamentos.

Centros de atención

Solo pueden proporcionar atención médica los médicos y consultorios de la comunidad de la red. Lo asignarán a un consultorio contratado de la comunidad para que reciba la atención de seguimiento que sea necesaria.

Salvo en caso de emergencias que pongan en riesgo la vida o las extremidades, comuníquese con el consultorio de la comunidad asignado para obtener los servicios. Los miembros de MSN pueden elegir su consultorio de la comunidad asignado al enviar la solicitud de inscripción. Tras la elección, los miembros de MSN pueden cambiar el consultorio de la comunidad asignado una vez durante su período de elegibilidad.

Los servicios prestados por un consultorio al que usted no está asignado no estarán cubiertos, a menos que el programa MSN los autorice previamente.

Centros de atención de urgencias

Los centros de atención de urgencias, que atienden después del horario habitual y los fines de semana en lugares y horarios accesibles (incluso por la noche, los fines de semana y los días festivos), pueden tratar una gran variedad de enfermedades y lesiones que requieren atención inmediata. No es necesario programar una cita, pero debe llamar con anticipación para que lo atiendan más rápido.

Centros de atención de urgencias	Dirección	Ciudad	Teléfono
South Coast Medical Group	5 Journey, Suite 130	Aliso Viejo	(949) 360-1069

CONSULTORIOS DE LA COMUNIDAD ASIGNADOS DE MSN

Nombre del consultorio de MSN	Dirección	Ciudad	Teléfono
Alta Med Healthcare Services	1814 West Lincoln Avenue	Anaheim	(888) 499-9303
Central City Community Health Center – Anaheim	2237 West Ball Road	Anaheim	(714) 490-2750
Hurtt Family Health Clinic	947 S. Anaheim Blvd., Suite 260	Anaheim	(714) 247-0300
UCI Health Family Health Center	300 W. Carl Karcher Way	Anaheim	(657) 282-6355
Korean Community Services (KCS) Health Center	7212 Orangethorpe Avenue, Suite 9A	Buena Park	(714) 503-6550
Share Our Selves	1550 Superior Avenue	Costa Mesa	(949) 270-2100
Families Together of Orange County	24582 Del Prado Ave., #H	Dana Point	(714) 665-9890
North Orange County Regional Health Foundation	901 West Orangethorpe Avenue	Fullerton	(714) 441-0411
Sierra Health Center	501 South Brookhurst Road	Fullerton	(714) 870-0717
St. Jude Neighborhood Health Center	731 South Highland Avenue	Fullerton	(714) 446-5100
Alta Med Healthcare Services	12751 Harbor Boulevard	Garden Grove	(888) 499-9303
Nhan Hoa Comprehensive Health Center	7761 Garden Grove Boulevard	Garden Grove	(714) 898-8888
Southland Integrated Services	9862 Chapman Avenue, Suite B	Garden Grove	(714) 620-7001
Central City Community Health Center- Garden Grove	12511 S. Brookhurst Street	Garden Grove	(714) 654-7176
Alta Med Healthcare Services	8041 Newman Avenue	Huntington Beach	(888) 499-9303
Friends of Family	501 South Idaho Street, Suite 190	La Habra	(562) 690-0400
The Gary Center	201 S. Harbor Boulevard	La Habra	(562) 264-6000
Laguna Beach Community Clinic	362 Third Street	Laguna Beach	(949) 494-0761
Share Our Selves	307 Placentia Avenue, Suite 107	Newport Beach	(949) 270-2100
Share Our Selves	1 Purpose Drive	Lake Forest	(949) 270-2100
Alta Med Healthcare Services	4010 East Chapman Avenue	Orange	(888) 499-9303
Center for Inherited Blood Disorders	1010 West La Veta Avenue, Suite 670	Orange	(714) 221-1200
Camino Health Center	30300 Camino Capistrano	San Juan Capistrano	(949) 240-2272
Alta Med Healthcare Services	1400 North Main Street	Santa Ana	(888) 499-9303
Alta Med Healthcare Services	2720 South Bristol Street, Suite 110	Santa Ana	(888) 499-9303
El Sol Wellness Center	1014 North Broadway	Santa Ana	(949) 270-2100
Serve the People	1206 East 17 th Street, Suite 101	Santa Ana	(714) 352-2911
Hurtt Family Health Clinic	1100 North Tustin Avenue, Suite A	Santa Ana	(714) 247-0300
UCI Health Family Health Center	800 N. Main Street	Santa Ana	(657) 282-6355
Central City Community Health Center – Stanton	12116 Beach Boulevard	Stanton	(714) 898-2222
Livingstone	12362 Beach Boulevard, Suite 10	Stanton	(714) 248-9500

Consultorio de MSN	Dirección	Ciudad	Teléfono
Families Together of Orange County	661 West First Street, Suite G	Tustin	(714) 665-9890
Families Together of Orange County	9918 W. Katella Avenue	Garden Grove	(714) 665-9890
Orange County Rescue Mission (Hurtt Family Clinic)	One Hope Drive	Tustin	(714) 247-0300

HOSPITALES DE LA RED DE MSN

Los hospitales de la red de MSN dan atención de emergencia, además de servicios con cita para pacientes hospitalizados y ambulatorios a los miembros de MSN.

Nombre del hospital de MSN	Dirección	Ciudad	Teléfono
Anaheim Global Medical Center	1025 S. Anaheim Boulevard	Anaheim	(714) 533-6220
West Anaheim Medical Center	3033 W. Orange Avenue	Anaheim	(714) 827-3000
Fountain Valley Regional Hospital & Medical Center	17100 Euclid Street	Fountain Valley	(714) 966-7200
Orange Coast Memorial Medical Center	9920 Talbert Avenue	Fountain Valley	(714) 378-7000
St. Jude Medical Center	101 E. Valencia Mesa Drive	Fullerton	(714) 871-3280
Garden Grove Hospital & Medical Center	12601 Garden Grove Boulevard	Fullerton	(714) 537-5160
Huntington Beach Hospital	17772 Beach Boulevard	Huntington Beach	(714) 843-5000
La Palma Intercommunity Hospital	7901 Walker Street	La Palma	(714) 670-7400
Mission Hospital – Laguna Beach	31872 Coast Highway	Laguna Beach	(949) 499-1311
Saddleback Memorial Medical Center – Laguna Hills	24451 Health Center Drive	Laguna Hills	(949) 837-4500
Long Beach Memorial	2801 Atlantic Avenue	Long Beach	(562) 933-2000
Mission Hospital Regional Medical Center	27700 Medical Center Road	Mission Viejo	(949) 364-1400
Chapman Global Medical Center	2601 E. Chapman Avenue	Orange	(714) 633-0011
St. Joseph Hospital – Orange	1100 W. Stewart Drive	Orange	(714) 633-9111
Saddleback Memorial Medical Center – San Clemente	654 Camino De Los Mares	San Clemente	(949) 496-1122
Orange County Global Medical Center	1001 N. Tustin Avenue	Santa Ana	(714) 953-3409
South Coast Global Medical Center	2701 Bristol Street	Santa Ana	(714) 754-5558

HOSPITALES DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS DE MSN

Los hospitales de atención de emergencias de MSN prestan únicamente servicios médicos de urgencia a los clientes de MSN. En casos puntuales, estos hospitales pueden ofrecer atención para pacientes hospitalizados y de seguimiento a los miembros de MSN. En estos centros, no se hacen procedimientos programados no urgentes.

Nombre del hospital de atención de emergencias y estabilización de MSN	Dirección	Ciudad	Teléfono
Anaheim Regional Medical Center	1111 W. La Palma Avenue	Anaheim	(714) 999-6161
Hoag Memorial Hospital – Irvine Campus	16200 Sand Canyon Avenue	Irvine	(949) 517-3167
Los Alamitos Medical Center	3751 Katella Avenue	Los Alamitos	(562) 799-3116
Hoag Memorial Hospital Presbyterian	One Hoag Drive	Newport Beach	(949) 764-4624
Placentia Linda Hospital	1301 North Rose Drive	Placentia	(714) 993-2000

Nota: MSN solo cubre atención dental de emergencias para los miembros elegibles. MSN no cubre atención dental de rutina ni preventiva. Es posible que su consultorio asignado ofrezca servicios dentales de emergencia y preventivos. Comuníquese con el consultorio que figura en su tarjeta de MSN para obtener más información.

La Dental Hygiene Clinic de West Coast University ofrece atención dental preventiva gratuita. Puede comunicarse con West Coast University llamando al (877) 928-2546 para programar una cita. **El programa MSN, Health Care Agency y el condado Orange no están vinculados con West Coast University.**

MinuteClinics

Las MinuteClinics están a disposición para necesidades médicas urgentes o inmediatas cuando su consultorio asignado está cerrado (por la noche y los fines de semana) o usted considera que no puede esperar a una cita. Hay especialistas certificados disponibles todos los días. No es necesario programar una cita. Debe hacer un copago de \$20 por consulta. Los horarios de atención de las MinuteClinics varían según el centro. Para consultar el listado de centros, visite <https://www.cvs.com/minuteclinic/clinics/California>.

Copagos del programa MSN

En el programa MSN, todos los miembros deben hacer el copago correspondiente cuando se prestan servicios. Los copagos son los siguientes:

Servicio médico	Copago
Consulta por sala de emergencias	\$300
Traslado médico de emergencia	\$300
Hospitalización (por cada ingreso)	\$300
Consulta ambulatoria	\$20
Consultas de seguimiento (consultorio o médico)	\$60
Consultas con un especialista (médico)	\$70
Atención dental de urgencia o emergencia	\$60
Análisis de laboratorio	\$45
Radiografías y diagnóstico por imágenes	\$65
Diagnóstico por imágenes de alta complejidad (PET/TC/RM)	\$75
Equipos médicos de uso prolongado	\$90
Servicios médicos a domicilio	\$45
Centro de enfermería especializada (por cada ingreso)	\$150
Atención de urgencias	\$75
Consulta en las MinuteClinics	\$20

Se deben pagar copagos en todas las consultas. Los proveedores (salvo las salas de emergencias de hospitales) pueden negarse a atenderlo si no hace el copago. Las salas de emergencias de los hospitales NO PUEDEN negarle tratamiento si usted no hace el copago.

Tenga en cuenta que, si tiene varias consultas con el mismo proveedor en el mismo día, el proveedor de MSN solo puede cobrarle un copago por día calendario.

Cómo consultar con especialistas y recibir otros servicios especializados

La Coordinación de Atención de MSN trabaja en equipo con su consultorio de la comunidad asignado y otros miembros de su equipo de atención médica para coordinar la atención ambulatoria y durante hospitalizaciones, incluidas las remisiones a especialistas, la autorización previa de productos médicos duraderos, la atención a domicilio, determinadas cirugías y algunos procedimientos de diagnóstico.

Tenga en cuenta que el personal de autorizaciones puede tardar hasta 14 días hábiles en coordinar una solicitud.

¿Qué sucede si rechazan mi solicitud para consultar con un especialista u obtener otro servicio de especialidad?

Los miembros de MSN tienen derecho a presentar una apelación ante el programa MSN. Cuando se rechaza una solicitud de un servicio especializado, los miembros reciben una notificación con instrucciones sobre el proceso de apelación. El formulario de apelación se encuentra en el reverso de la notificación.

Complete el **Formulario de apelación** y envíelo por correo a:

**MSN Appeals Unit
P.O. Box 355
Santa Ana, CA 92701
o por fax al (714) 564-0959**

Las apelaciones deben presentarse ante el programa MSN dentro de un período de sesenta (60) días calendario después de la fecha de la notificación.

Proceso de apelación

El programa MSN la evaluará y le comunicará su decisión dentro de un período de cuarenta y cinco (45) días calendario después de que reciba la apelación.

Durante el período de evaluación, usted (o su representante designado) tiene derecho a consultar todos los expedientes o documentos que se estén analizando durante la apelación.

Si lo solicita, usted o sus representantes podrán presentar pruebas y acusaciones de hecho o de derecho, por escrito o por teléfono, durante el período de evaluación.

En general, las apelaciones se resuelven en un plazo de cuarenta y cinco (45) días calendario.

Resolución de la apelación

Recibirá un Aviso formal de resolución de apelación por escrito dentro de un período de cuarenta y cinco (45) días calendario. Este aviso incluirá los resultados del proceso de apelación, la resolución final y la fecha de terminación.

Atención al Paciente y al Proveedor: Departamento de Fraude e Indemnizaciones

El personal de Atención al Paciente y al Proveedor está a disposición para informar a los pacientes y a los proveedores de servicios. La Oficina de Atención al Paciente de MSN, al (714) 834-5211, tiene un sistema telefónico automatizado que le dará información importante y útil para ayudarle.

La división de Fraude e indemnizaciones se encarga de detectar e investigar áreas de actividad fraudulenta dentro del programa MSN. Esta oficina ayuda a garantizar que se cumplan todos los requisitos de elegibilidad y de pago de MSN.

Quienes solicitan la inscripción a MSN firman las siguientes declaraciones en el formulario de Derechos y responsabilidades durante el proceso de solicitud de inscripción:

- Declaro bajo pena de perjurio que las respuestas que he dado en esta solicitud son correctas y veraces a mi leal saber y entender.
- Comprendo que las declaraciones de este formulario están sujetas a verificación e investigación, y que, al firmar este formulario, autorizo dicha investigación.
- Sé que, si deliberadamente hago declaraciones falsas, retengo información u obtengo o uso los beneficios del programa MSN de manera ilegal, yo (o la persona en nombre de la que actúo) puedo perder los beneficios de MSN o ser acusado penalmente. Comprendo que todos los beneficios que reciba de manera fraudulenta pueden estar sujetos a una acusación penal.

La actividad fraudulenta se investiga y puede dar lugar a la cancelación de los beneficios de MSN, una acusación penal y una demanda de reembolso al programa MSN por los servicios recibidos.

Análisis clínicos, radiografías, estudios por imágenes y otros servicios

¿Cómo obtengo estos servicios?

Los servicios ambulatorios son los tratamientos y procedimientos que no requieren hospitalización. Estos servicios incluyen fisioterapia, ecografías, radiografías generales, resonancias magnéticas, tomografías computarizadas, mamografías de diagnóstico, análisis de PSA de diagnóstico y análisis de sangre y orina. Estos servicios requieren que lo remitan de su consultorio de la comunidad, y es posible que requieran autorización previa. En algunos casos, su consultorio de la comunidad asignado puede proporcionarle los servicios en el mismo consultorio. El programa MSN tiene una red pequeña de proveedores de especialidad, y no hay garantía de que el especialista que usted busca esté cerca de su casa. Asegúrese de que cuenta con el transporte adecuado para las citas necesarias.

Medicamentos de venta con receta

¿Debo hacer un copago por los medicamentos? ¿MSN paga cualquier medicamento disponible?

El Formulario del programa MSN cubre medicamentos genéricos y algunos de marca. Todos los miembros de MSN deben hacer un copago por medicamentos de venta con receta. Los copagos por medicamentos de venta con receta se determinan según el nivel de precio del medicamento. Los miembros de MSN deberán hacer un copago por cada receta surtida. Los copagos son de \$19 por medicamentos genéricos, \$50 por medicamentos de marca preferida y \$75 por medicamentos de marca no preferida. En la siguiente tabla, se muestran ejemplos de medicamentos habituales cubiertos por el programa MSN y el copago. Para consultar el Formulario completo del programa MSN, visite www.ochealthinfo.com.

Tipo de medicamento	Nombre	Copago por tipo de medicamento de venta con receta
Medicamentos para la presión arterial	Lisinopril, amlodipino, atenolol	\$19 para todos los medicamentos genéricos
Antibióticos	Amoxicilina, ciprofloxacino, tetraciclina	
Medicamentos contra las convulsiones	Levetiracetam, carbamazepina, fenitoína	
Medicamentos contra la diabetes	Metformina, glipizida, gliburida (glibenclamida)	
Medicamentos contra la diabetes	Lantus, Humulin, Novolin	\$50 para todos los medicamentos de marcas preferidas
Medicamentos contra el asma	Advair	\$75 para los medicamentos de marcas no preferidas
Insulina	Insulina lispro	
Medicamentos contra el asma/EPOC: Antiinflamatorios inhalados	Diskus de fluticasona/salmeterol, budesonida/formoterol	

Es posible que los medicamentos no cubiertos a través del programa MSN estén disponibles a bajo costo o gratis a través de un Programa de Asistencia al Paciente (Patient Assistance Program, PAP). Para obtener más información, llame a Partnership for Prescription Assistance al 1 (888) 477-2669. Muchos medicamentos genéricos se venden por \$4 o menos en algunas grandes cadenas de farmacias. Ejemplos: Target, Wal-Mart, Costco, Walgreens, Rite Aid y CVS Pharmacy.

Los medicamentos no cubiertos por el programa MSN podrían estar disponibles a través del fabricante a bajo costo o gratis. Visite www.needymeds.org o llame al (800) 503-6897.

¿Dónde puedo surtir las recetas?

Las recetas se pueden surtir en más de 800 farmacias participantes de ProCare Healthcare System en todo el condado de Orange. Consulte en su farmacia local si participa de ProCare. Los

ejemplos de farmacias participantes de ProCare incluyen CVS, Rite Aid, Walgreens, Wal-Mart y Costco. Puede consultar un listado por ciudad de todas las farmacias participantes de MSN en el sitio web de MSN: www.ochealthinfo.com. También puede llamar a la Administración de MSN al (714) 834-6248 para saber dónde están las farmacias.

Cobertura de suministros para pacientes diabéticos:

El programa MSN cubrirá hasta \$50 por mes del costo de las tiras y los medidores para diabéticos. El programa MSN cubre todas las marcas de tiras y medidores para diabéticos. Los miembros de MSN pueden elegir cualquier tipo de tira y medidor. Si el costo total del medidor y las tiras para diabéticos es de \$50 o menos, el miembro de MSN no deberá pagar nada de su bolsillo. Sin embargo, si el costo de los suministros para diabéticos es mayor que \$50 por mes, el miembro de MSN deberá pagar la diferencia. Por ejemplo, si el costo total de las tiras y un medidor es de \$65 para ese mes, el miembro de MSN deberá pagar \$15 de su bolsillo.

¿Qué hago si MSN no cubre mi medicamento?

El programa MSN no cubre todos los medicamentos. Los medicamentos aprobados figuran en el Formulario del programa MSN.

En casos especiales, el programa MSN puede aprobar un medicamento que no está en el Formulario del programa MSN. El **médico** que se lo recetó y el **farmacéutico** deben completar un formulario de Autorización de medicamentos de MSN con una justificación. **Se debe completar un formulario para cada medicamento. De todos modos, deberá hacer todos los copagos correspondientes.**

Su consultorio de la comunidad o médico especialista tienen el formulario de Autorización de medicamentos de MSN. También puede obtenerlo en el sitio web de MSN: www.ochealthinfo.com.

El formulario completado se envía por fax al programa MSN para su revisión. Se notificará la decisión final al farmacéutico y al médico que le recetó el medicamento. **Los miembros de MSN serán responsables por todo copago correspondiente a medicamentos no incluidos en el formulario.**

Directivas anticipadas

La ley de California da derecho a preparar directivas anticipadas. Si alguna vez queda incapacitado, la directiva anticipada le permitirá dar instrucciones sobre su propia atención médica o le dará a la persona que usted elija el poder para tomar decisiones sobre su atención médica.

Para obtener más información, visite el sitio web del Procurador General de California, <http://oag.ca.gov/consumers>, y busque "Advance Directive" (directivas anticipadas). En el sitio web, encontrará información, formularios y enlaces a recursos.

Proceso de facturación

¿Qué hago si recibo una factura de un proveedor de servicios?

Comuníquese inmediatamente con su proveedor de servicios y confirme que participa del programa MSN. Si es un proveedor participante, infórmele que usted es miembro de MSN. Pídale que envíe las reclamaciones a:

Advanced Medical Management (AMM)
Attention: Programa MSN
P.O. Box 3689
Long Beach, CA 90853
(800) 206-6591

Nota: Solo los proveedores pueden enviar facturas al programa MSN.

Usted podría recibir facturas de médicos, hospitales, empresas de ambulancias u otros proveedores si estos no saben que es miembro de MSN. **COMUNÍQUESE CON LOS PROVEEDORES Y DÍGALES QUE ES MIEMBRO DEL PROGRAMA MSN.** Si no les dice que es miembro del programa MSN, es posible que lo consideren responsable de pagar el costo de la atención médica y que lo deriven a una agencia de cobranzas. No todos los proveedores participan del programa MSN o aceptan reembolsos de MSN. Si no participan en el programa MSN, usted deberá pagar los cargos correspondientes. Es su responsabilidad informar a sus proveedores médicos sobre su elegibilidad para MSN y entregar comprobantes de su elegibilidad al solicitar atención médica. De lo contrario, podría tener que pagar todos los cargos correspondientes.

Es importante informar a su proveedor de su elegibilidad para MSN lo antes posible, ya que solo tienen 90 días desde la fecha en que recibe los servicios médicos o desde la fecha del NOA, lo que suceda después, para facturar la atención. La fecha de envío del NOA se indica en el frente de la carta.

Si no es elegible para el Programa cuando recibe una factura, comuníquese con el proveedor y explíquese que la determinación de elegibilidad está en trámite y que le avisará el resultado lo antes posible. En general, el programa MSN solo cubrirá hasta los 90 días antes del primer día del mes en el que solicitó la inscripción para cubrir los servicios si finalmente resulta elegible. Consulte las páginas 2-4 de este Manual si tiene preguntas sobre el proceso de elegibilidad/solicitud de inscripción.

¿El programa MSN me avisará si se rechaza el pago a un proveedor de servicios?

Sí. Puede haber varias razones por las cuales su reclamo no tiene cobertura. Algunos ejemplos pueden ser:

- No era elegible para MSN cuando recibió el servicio.
- No hubo autorización previa.
- Recibió un servicio que no era de emergencia de parte de un proveedor que no participa de MSN.
- El proveedor no facturó al programa MSN dentro de los plazos (90 días).
- El servicio prestado no estaba dentro del alcance de los beneficios del programa MSN.
- El proveedor no participa en el programa MSN.

La aceptación en el programa MSN no garantiza que todos los servicios que reciba estén cubiertos ni que sus proveedores preferidos participen del programa MSN.

Si el programa MSN rechaza el pago de una factura, se le enviará una notificación de nuestro agente de facturación, llamada "Notificación de rechazo de pago". Esta notificación no es una factura. Indica el motivo de rechazo del pago, el nombre del proveedor de servicios, la suma rechazada en dólares y la fecha del servicio. Le da la oportunidad de apelar el rechazo.

Derechos y responsabilidades del solicitante

Derechos del solicitante

Tengo derecho a:

- Que me traten de manera justa y equitativa, independientemente de mi raza, color, religión, país de origen, sexo, edad o creencias políticas.
- Que se mantenga la estricta confidencialidad de toda la información que dé.
- Recibir un aviso por escrito cuando se tome una decisión sobre mi elegibilidad.
- Pedir una audiencia si no estoy satisfecho con la decisión tomada sobre la elegibilidad. Si quiero una audiencia para apelar la decisión, debo solicitarla por escrito dentro de un período de 60 días de la fecha en que se me envió el NOA. Si no recibo un NOA, debo solicitar una audiencia dentro de un período de 30 días a partir de la fecha en que me enteré de la decisión.

La dirección del departamento de Apelaciones de elegibilidad es:

**Medical Safety Net Program
Appeals Unit
P.O. Box 355
Santa Ana, CA 92701**

Responsabilidades del solicitante

Tengo la responsabilidad de:

- Demostrar que soy residente del condado de Orange durante el proceso de solicitud de inscripción.
- Entregar comprobantes de mi ciudadanía/situación de inmigración.
- Entregar comprobantes de mis ingresos y bienes.
- Indicar un número de Seguro Social.
- Completar el formulario de Aceptación de copagos de MSN e indicar que comprendo que debo hacer todos los copagos correspondientes a los proveedores del programa MSN.
- Solicitar la determinación de elegibilidad para los beneficios de Medi-Cal, y colaborar en el proceso, si soy ciego, estoy embarazada, soy padre de un niño privado sin cuidado parental, soy un refugiado que ha estado en los EE. UU. durante 8 meses o menos o recibo atención en un centro de enfermería especializada.
- Solicitar la determinación de elegibilidad para los beneficios de Medi-Cal debido a una discapacidad, y colaborar en el proceso, si tengo un problema físico o emocional que me impide tener un empleo normal y se prevé que el problema dure al menos un año.
- Solicitar los beneficios de Medi-Cal si mi condición empeora o limita significativamente mi capacidad para trabajar. Comprendo que Medi-Cal me permite recibir beneficios en todo el estado de California y que cubre más servicios médicos que el programa MSN.
- Informar al programa MSN y a mis proveedores de atención médica sobre cualquier cobertura médica o seguro que tenga o tenga derecho a usar. Si no proporciono esta información de manera intencional, es posible que sea culpable de un delito penal, o mis proveedores pueden facturarme los servicios que he recibido.
- Entregar una copia del NOA a mi hospital, médico, farmacéutico, consultorio de la comunidad o cualquier otro proveedor. Si no lo hago, podría tener que pagar las facturas de mi bolsillo.
- Notificar al programa MSN y a mis proveedores de atención médica en caso de que reciba dinero de una reclamación del seguro o de una demanda por accidente o lesiones. Comprendo que debo usar este dinero para pagarle al programa MSN los servicios médicos que he recibido.

Cómo presentar un reclamo al programa MSN

Los miembros de MSN tienen derecho a presentar un reclamo al programa MSN. Los reclamos de los miembros pueden hacerse por escrito.

Envíe el reclamo por escrito a la siguiente dirección:

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

Los reclamos también se pueden hacer por teléfono. Los miembros de MSN pueden llamar al programa MSN al (714) 834-6248 o al Departamento de Atención al Paciente de MSN al (714) 834-5211.

Otros recursos del condado

Servicios de salud conductual, alcoholismo y drogadicción

El programa MSN colabora con el departamento de Servicios de salud conductual de Health Care Agency para ofrecer cobertura limitada de los servicios de salud conductual. Los pacientes de MSN deben consultar sobre los servicios de salud conductual con su médico de atención primaria. Si considera que necesita para que lo remitan a salud conductual, comuníquese con (855) OC LINKS. OC LINKS es un sistema de información y remisión para la solicitud de servicios de salud mental, consumo de sustancias, prevención e intervención temprana, o servicios de crisis a través del Sistema de salud conductual de Health Care Agency. Orientadores clínicos capacitados pueden asesorar a cualquier persona que necesite información o contacto directo con cualquiera de los más de 200 servicios de salud conductual disponibles a través de los Servicios de salud conductual de Health Care Agency, ya sea por teléfono o por chat en vivo.