

# PROGRAMA MEDICAL SAFETY NET

## MANUAL DEL PACIENTE

Edición 2026



SPECIALIZED  
MEDICAL  
SERVICES

## ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>Declaración de la misión.....</b>	<b>3</b>
<b>Mensaje importante para los miembros .....</b>	<b>4</b>
<b>Información de contacto importante .....</b>	<b>5</b>
<b>Elegibilidad .....</b>	<b>6</b>
<b>Criterios generales y económicos.....</b>	<b>6</b>
<b>Proceso de apelación de la elegibilidad .....</b>	<b>7</b>
<b>Proceso de solicitud.....</b>	<b>8</b>
<b>Directrices y requisitos de ciudadanía .....</b>	<b>9</b>
<b>Servicios médicos.....</b>	<b>13</b>
<b>Servicios médicos cubiertos .....</b>	<b>13</b>
<b>Servicios médicos no cubiertos.....</b>	<b>14</b>
<b>Centros de atención .....</b>	<b>16</b>
<b>Centros de atención de urgencias .....</b>	<b>16</b>
<b>Clínicas de la comunidad asignadas.....</b>	<b>17</b>
<b>Hospitales de la red de MSN.....</b>	<b>18</b>
<b>Minute Clinics .....</b>	<b>19</b>
<b>Copagos del programa MSN .....</b>	<b>20</b>
<b>Cómo consultar con especialistas y otros servicios especializados.....</b>	<b>21</b>
<b>Departamento de Relaciones con Pacientes/Proveedores, Fraude y Recuperación ...</b>	<b>22</b>
<b>Análisis de laboratorio, radiografías, estudios por imágenes y otros servicios.....</b>	<b>23</b>
<b>Servicios de medicamentos de venta con receta .....</b>	<b>24</b>
<b>Copagos.....</b>	<b>24</b>
<b>Centros de atención .....</b>	<b>24</b>
<b>Autorización de medicamentos.....</b>	<b>25</b>
<b>Directivas anticipadas.....</b>	<b>26</b>
<b>Proceso de facturación .....</b>	<b>26</b>
<b>Aviso de denegación del pago.....</b>	<b>27</b>
<b>Proceso de apelación.....</b>	<b>28</b>
<b>Derechos y responsabilidades del solicitante.....</b>	<b>28</b>
<b>Otros recursos del condado .....</b>	<b>30</b>

---

## **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, mediante una asociación público-privada entre la Agencia del Cuidado de la Salud del Condado de Orange 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 y obtener cobertura médica. Para obtener más información sobre 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](http://www.coveredca.com).

### **Condado de Orange Programa Medical Safety Net**

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

Mi clínica de la comunidad asignada es:

Nombre: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

## ***Información importante para los miembros sobre el programa MSN***

Los beneficios del programa MSN incluyen servicios médicos de emergencia y de urgencia, atención de seguimiento, análisis de laboratorio y servicios de radiografía y diagnóstico por imágenes necesarios. Los miembros de MSN pueden ir a una clínica de la comunidad asignada para que los 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).

## Información de contacto importante

### MSN Program (Programa MSN)

P.O. Box 355  
Santa Ana, CA 92702

**EMAIL DE MSN:** [MedSafeNet@ochca.com](mailto:MedSafeNet@ochca.com)

**SITIO WEB DE MSN:** [www.ochealthinfo.com](http://www.ochealthinfo.com)

Información general de MSN .....	(714) 834-6248
Atención al paciente de MSN .....	(714) 834-5211
Línea de información sobre la elegibilidad para MSN .....	(714) 347-0389
Fax de MSN en papel .....	(714) 564-0959
Fax de MSN electrónico .....	(714) 564-4032 o MSNRightfax@ochca.com

---

### ***Otros números de teléfono útiles***

---

Programas General Relief y vales de comida .....	(714) 834-8899
Línea de inscripción de Medi-Cal .....	(800) 541-5555
Línea de información de Covered California .....	(800) 300-1506
211 Orange County (recursos generales de la comunidad – refugios, orientación)	
Información general de salud pública .....	(714) 834-4722
Línea de Información de salud conductual y remisiones ..	(855) OC-LINKS (625-4657)

---

## Elegibilidad

---

### ***Usted podría ser elegible para recibir los beneficios de MSN si***

- Tiene una condición de emergencia o urgencia.
- Puede dar comprobantes de que es ciudadano americano o residente legal en Estados Unidos. Esto incluye:
  - Residentes permanentes bajo apariencia de la ley (PRUCOL)\*.
  - Residentes extranjeros con estatus de acción diferida.
  - Estado confirmado de refugiado, incluyendo las mujeres 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 ingresos por encima del 138 %, pero no más del 200 %, del nivel federal de pobreza (FPL).
- No tiene cobertura médica.
- No es elegible para Medi-Cal según los ingresos brutos ajustados modificados ni para Medi-Cal Tradicional.
- Cumple las limitaciones de bienes e ingresos de Medi-Cal (comprobación del patrimonio).

\*Quienes no son ciudadanos, pero son residentes permanentes bajo apariencia de la ley (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 entren en el país.
- Inmigrantes condicionales.
- Residentes temporales legales según programas de amnistía.
- Personas con beneficio de acción diferida.
- Personas con beneficio de salida obligatoria diferida (DED).
- Personas con beneficios de unidad familiar.

- Personas que hayan solicitado un cambio de estatus que sean familiares 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 de enero de 1972.
- Algunos inmigrantes maltratados, padres de niños maltratados.
- Ciudadanos de Micronesia, las Islas Marshall o Palaos.
- Personas con estatus K, S, U o V.
- Víctimas de trata de personas.
- Personas con autorización de salida voluntaria.

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

### ***Determinación de la elegibilidad para MSN:***

- Solo puede determinarla la Unidad de Elegibilidad de MSN (MSN Eligibility Unit).
- 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 directrices de elegibilidad indicadas arriba. Los solicitantes deben colaborar con MSN haciendo todo lo posible para entregar la información solicitada.

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

### ***Si le deniegan la elegibilidad:***

Le enviarán una carta de Aviso de Acción (NOA) que indica por qué se deniega la elegibilidad. Puede apelar esta denegación completando el formulario de la parte de atrás 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 solicitud**

---

### ***Para solicitar la cobertura de MSN debe:***

- Hacer una cita en un hospital de MSN para llenar una solicitud.
- Dar 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 un formulario de autorización de verificación del crédito.
- Dar un comprobante de ingresos (es decir, recibos de sueldo recientes, declaración de beneficios por desempleo o cheques cobrados).
- Dar un comprobante de edad.
- Dar un comprobante de condición migratoria (debe mostrar la tarjeta de extranjero).
- Dar un comprobante de identidad y ciudadanía.
- Dar documentación sobre su patrimonio (estados de cuenta de hipoteca, declaraciones de impuestos, cuentas de inversión, etc.).
- Hacer una reducción progresiva (spend-down) de activos si supera los límites de bienes. Los solicitantes deben llamar a la línea de información sobre elegibilidad de MSN al (714) 347-0389 si tienen alguna pregunta sobre los requisitos de reducción progresiva. El proceso de reducción progresiva y los documentos complementarios deben enviarse a la Unidad de Elegibilidad de MSN antes de que termine el mes en que haya recibido el servicio.

<b>Tamaño de la familia</b>	1	2	3	4	5
<b>Límite de bienes</b>	\$2,000	\$3,000	\$3,150	\$3,300	\$3,450

Si los recursos superan los límites para el tamaño de la familia (según la Unidad de Presupuesto Familiar de Medi-Cal [Medi-Cal Family Budget Unit]), el solicitante no será elegible para recibir asistencia de MSN, pero podrá extinguir activos en el mes en que haya recibido el servicio para volverse elegible.

- Firmar y fechar el Formulario de aceptación de copagos de MSN.

***Documentos de ciudadanía e identidad aceptables:***

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

- Pasaporte o tarjeta pasaporte de los EE. UU. 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 columnas siguientes (consulte las páginas 4 y 5).

***Documentos de ciudadanía***

Certificado de nacimiento en EE. UU.

Certificación de reporte de nacimiento (DS-1350)

Reporte 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 indio americano (I-872)

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

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

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

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

Expediente de un hospital de EE. UU. creado en el 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 EE. UU.\*

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

Declaración firmada por el médico o la comadrona presentes en el nacimiento\*

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

Expediente médico (no un registro de vacunación)\*

\* Debe tener una fecha de al menos 5 años antes de su primera solicitud de MSN y mostrar un lugar de nacimiento en EE. UU.

Debe dar un documento lo más alto posible en la lista.

## ***Documentos de identidad***

***NOTA: Los documentos de identidad vencidos son comprobantes de identidad aceptables.***

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

Tarjeta de identificación escolar con fotografía.

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

Pasaporte americano (emitido sin limitaciones)

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

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

*Si no tiene ninguno de los documentos de ciudadanía que se enumeran en las páginas 9 y 10, 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) está 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, orden de pago o tarjeta de débito/ATM.

### ***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. VitalCheck cobra una tarifa especial de gestión por todos los pedidos pagados con tarjeta de crédito, además de la tarifa por copia certificada del condado Orange. Los pedidos por Internet pagados con tarjeta de crédito se procesarán en un período de 5 días hábiles desde la recepción del Certificado de identidad. Dichos pedidos se entregarán por correo normal, a menos que se pida la entrega acelerada con costo extra. Para obtener información y consultar precios, llame al (877) 445-8988. O visite [www.vitalchek.com](http://www.vitalchek.com).

### ***Para programar una cita para solicitar el servicio o volver a solicitarlo***

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

Para ver una lista de hospitales y clínicas de la comunidad contratadas, consulte los centros de atención que figuran en las páginas 15-16 de este manual. Hay una lista actualizada de todos los centros de atención en línea en [www.ohealthinfo.com](http://www.ohealthinfo.com).

Para volver a presentar una solicitud para el programa MSN debe continuar cumpliendo todos los requisitos de elegibilidad y seguir el proceso de solicitud que se describe arriba.

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

- Recibirá un Aviso de acción (NOA) donde lo informarán de si se aprobó o denegó su elegibilidad para el programa MSN.
- Deberá leer toda la información que se le envíe.

### ***Una vez se apruebe la solicitud de inscripción en 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 MSN para continuar con la cobertura.
- Deberá reembolsar al programa MSN todos los servicios médicos pagados en caso de compensación de trabajadores, liquidación de un reclamo de seguro o por accidente, o si se determina que usted usó servicios de MSN de manera fraudulenta.

---

## 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 gastos de 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 habrían estado cubiertos por el plan de beneficios del programa MSN.

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

- Tratamiento inmediato de condiciones de emergencia y urgencia que pongan en riesgo la vida o alguna extremidad.
- Atención en hospitales (pacientes ingresados y ambulatorios).
- Traslado de emergencia en ambulancia a un centro contratado de MSN.
- Traslado en ambulancia que no sea de emergencia, si se autoriza, a un centro contratado de MSN.
- Fisioterapia, radiografías generales, ultrasonidos, MRI, CT, mamografías de diagnóstico y otros estudios de diagnóstico. Estos servicios se deben prestar en los centros contratados de MSN.
- Análisis de laboratorio, incluyendo análisis de sangre necesarios; niveles de PSA en sangre; análisis de orina, incluyendo pruebas de embarazo con tira reactiva.

***Nota: La mayoría de los servicios prestados fuera de la clínica de la comunidad asignada deben tener autorización previa. Consulte con su clínica asignada para asegurarse de haber recibido la aprobación adecuada antes de buscar atención especializada.***

## ***Servicios de emergencia prestados fuera del condado de Orange***

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

Los proveedores deben registrarse en el programa MSN y enviar todos los reclamos 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 cumplan el propósito del programa MSN.
- Medicamentos de venta libre (OTC) y que no figuren en el formulario.
- Embarazo, incluyendo complicaciones del embarazo (salvo la prueba en orina con tira reactiva para confirmar el embarazo).
- Tratamiento en un centro de atención prolongada o de largo plazo.
- Servicios de cuidado diurno 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.
- Todas las vacunas. 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://ohealthinfo.com/phs/about/family/iz>.

### ***Reembolso voluntario del proveedor por gastos 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 hubiese pagado 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 haya dado. Su proveedor debe aceptar voluntariamente facturarle al programa MSN los servicios que le haya prestado.

Su proveedor debe hacerlo en un plazo 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, deberá 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 que se les pueda hacer el reembolso.***

### **SU PROVEEDOR PUEDE FACTURARLE A MSN LOS SERVICIOS PRESTADOS ANTES DE SU ELEGIBILIDAD SI:**

1. Usted recibió un servicio cubierto por MSN en una fecha anterior a la aprobación de su solicitud;
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 los gastos de bolsillo por los servicios médicos o dentales o los medicamentos.

---

## Centros de atención

---

Solo pueden dar atención médica los médicos y clínicas de la comunidad de la red. Lo asignarán a una clínica contratada 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 la clínica de la comunidad asignada para obtener los servicios. Los miembros de MSN pueden elegir su clínica de la comunidad asignada cuando presenten la solicitud. Tras la elección, los miembros pueden cambiar la clínica de la comunidad asignada una vez durante su período de elegibilidad.

Los servicios prestados por una clínica que no sea la asignada no estarán cubiertos, a menos que el programa MSN los autorice previamente.

### ***Centros de atención de urgencias***

Los centros de atención de urgencias, que están disponibles después del horario de atención y los fines de semana en lugares y horarios accesibles (incluyendo por la noche, los fines de semana y los feriados), pueden tratar diversas enfermedades y lesiones que requieran atención inmediata. No es necesario programar una cita, pero debe llamar con antelación para que lo atiendan más rápido.

<b>Centros de atención de urgencia</b>	<b>Dirección</b>	<b>Ciudad</b>	<b>Teléfono</b>
South Coast Medical Group	5 Journey, Suite 130	Aliso Viejo	(949) 360-1069

## CLÍNICAS DE LA COMUNIDAD ASIGNADAS DE MSN

Clínica de MSN	Dirección	Ciudad	Teléfono
Hurtt Family Health Clinic	947 S. Anaheim Blvd., Suite 260	Anaheim	(714) 247-0300
Korean Community Services (KCS) Health Center	7212 Orangethorpe Avenue, Suite 9A	Buena Park	(714) 503-6550
North Orange County Regional Health Foundation	901 West Orangethorpe Avenue	Fullerton	(714) 441-0411
Friends of Family	501 South Idaho Street, Suite 190	La Habra	(562) 690-0400
Laguna Beach Community Clinic	362 Third Street	Laguna Beach	(949) 494-0761
Celebrating Life Community Health Center	27800 Medical Center Road	Mission Viejo	(949) 364-3532
Center for Inherited Blood Disorders	1010 West La Veta Avenue, Suite 670	Orange	(714) 221-1200
Serve the People	1206 East 17 <sup>th</sup> Street, Suite 101	Santa Ana	(714) 352-2911
Hurtt Family Health Clinic	1100 North Tustin Avenue, Suite A	Santa Ana	(714) 247-0300
Livingstone	12362 Beach Boulevard, Suite 10	Stanton	(714) 248-9500
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.

Hospital de la red de MSN	Dirección	Ciudad	Teléfono
Anaheim Global Medical Center	1025 S. Anaheim Boulevard	Anaheim	(714) 533-6220
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	
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
Hoag Memorial Hospital Presbyterian	One Hoag Drive	Newport Beach	(949) 764-4624
Chapman Global Medical Center	2601 E. Chapman Avenue	Orange	(714) 633-0011
St. Joseph Hospital – Orange	1100 W. Stewart Drive	Orange	(714) 633-9111

<b>Hospital de la red de MSN</b>	<b>Dirección</b>	<b>Ciudad</b>	<b>Teléfono</b>
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

***Nota: MSN da solamente atención dental de emergencia a los miembros elegibles. MSN no cubre atención dental de rutina ni preventiva. Es posible que su clínica asignada tenga servicios de atención dental de emergencia o preventiva. Comuníquese con la clínica que figura en su tarjeta de MSN para obtener más información.***

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, la Agencia del Cuidado de la Salud y el condado Orange no están afiliados a West Coast University.***

### ***MinuteClinics***

Las *MinuteClinics* están disponibles para necesidades médicas urgentes o inmediatas, y cuando su clínica asignada no esté abierta (por la noche y los fines de semana) o usted crea 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 visita. Los horarios de atención de las *MinuteClinics* varían según el centro. Para consultar un 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:

<b>Servicio médico</b>	<b>Copago</b>
Visita en una sala de emergencias	\$300
Traslado médico de emergencia	\$300
Paciente hospitalizado, por ingreso	\$300
Visita ambulatoria en un hospital	\$20
Visitas de seguimiento (clínica o médico)	\$60
Visitas con un especialista (médico)	\$70
Atención dental de urgencia o emergencia	\$60
Análisis de laboratorio	\$45
Radiografías y diagnóstico por imágenes	\$65
Imágenes avanzadas (PET/CT/MRI)	\$75
Equipo médico duradero	\$90
Servicios médicos a domicilio	\$45
Centro de enfermería especializada, por ingreso	\$150
Atención de urgencias	\$75
Visita en una MinuteClinic	\$20

Se deben hacer copagos en cada visita. Los proveedores (salvo las salas de emergencias de hospitales) pueden negarse a darle tratamiento si usted 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 visitas 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 otros servicios especializados***

El Departamento de Coordinación de la Atención (Care Coordination) de MSN trabaja con su clínica de la comunidad asignada y otros miembros de su equipo de atención médica para coordinar los servicios para pacientes hospitalizados y ambulatorios, incluyendo remisiones a médicos especialistas, autorización previa de productos médicos duraderos, atención médica en casa, ciertas operaciones y algunos procedimientos de diagnóstico.

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

### ***¿Qué sucede si se deniega mi solicitud para ver a un especialista u obtener otro servicio especializado?***

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

Envíe el **formulario de apelación** completado 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 en un período de sesenta (60) días calendario desde la fecha de la notificación.

### ***Proceso de apelación***

El programa MSN evaluará y le comunicará su decisión en un período de cuarenta y cinco (45) días calendario después de recibir 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, se les dará a usted o a sus representantes oportunidad razonable para presentar pruebas y acusaciones de hecho o de derecho, por escrito o por teléfono, durante el período de evaluación.

El plazo estándar de resolución de las apelaciones es de cuarenta y cinco (45) días calendario.

### ***Resolución de la apelación***

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

---

## **Departamento de Relaciones con Pacientes/Proveedores, Fraude y Recuperación**

---

El personal de Relaciones con Pacientes/Proveedores está a disposición para darles información a los pacientes y a los proveedores de servicios. La Oficina de Atención al Paciente de MSN, en el (714) 834-5211, tiene un sistema telefónico automatizado para ayudarlo que le dará información importante y útil.

La División de Fraude y Recuperación (Fraud and Recovery Division) 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.

Los solicitantes de MSN firman las siguientes declaraciones en el formulario de Derechos y responsabilidades durante el proceso de solicitud:

- Declaro, bajo pena de perjurio, que las respuestas que he dado en esta solicitud son correctas y veraces según mi leal saber y entender.
- Comprendo que las declaraciones de este formulario están sujetas a verificación e investigación, y que, firmando 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 pueden enjuiciarme. Comprendo que todos los beneficios que reciba de manera fraudulenta pueden estar sujetos a enjuiciamiento.

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

---

## **Análisis de laboratorio, radiografías, estudios por imágenes y otros servicios**

---

### ***¿Cómo obtengo estos servicios?***

Los servicios ambulatorios son los tratamientos y procedimientos que no necesitan hospitalización. Estos servicios incluyen fisioterapia, ultrasonidos, radiografías generales, MRI, CT, mamografías de diagnóstico, análisis de PSA de diagnóstico y análisis de sangre y orina. Para estos servicios se necesita una remisión de su clínica

de la comunidad y es posible que requieran autorización previa. En algunos casos, su clínica de la comunidad asignada puede prestarle los servicios en la misma clínica. El programa MSN tiene una red pequeña de proveedores de especialidad y no hay garantía de que el especialista que usted quiere esté cerca de su domicilio. Asegúrese de tener el transporte adecuado para las citas necesarias.

---

## **Servicios de medicamentos de venta con receta**

---

### ***¿Debo hacer un copago por los medicamentos? ¿Paga MSN todos los medicamentos disponibles?***

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 deben hacer un copago por cada receta surtida. Los copagos serán de \$4 para los medicamentos genéricos y \$10 para los de marca. Para consultar el Formulario completo del programa MSN, visite

[https://www.ochealthinfo.com/sites/hca/files/2021-05/MSN\\_Urgent\\_Formulary\\_May2021\\_Website.xlsx](https://www.ochealthinfo.com/sites/hca/files/2021-05/MSN_Urgent_Formulary_May2021_Website.xlsx).

Es posible que los medicamentos no cubiertos por el programa MSN estén disponibles a bajo costo o gratis por medio de un Programa de Asistencia al Paciente (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 farmacias locales grandes. Los ejemplos incluyen Target, Wal-Mart, Costco, Walgreens, Rite Aid y CVS Pharmacy.

Los medicamentos no cubiertos por el programa MSN podrían estar disponibles por medio del fabricante a bajo costo o gratis. Visite [www.needymeds.org](http://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 Orange. Consulte en su farmacia local si participa en ProCare. Los ejemplos de farmacias participantes en ProCare incluyen CVS, Rite Aid, Walgreens, Wal-Mart y Costco. Hay un listado por ciudad de todas las farmacias participantes de MSN en el sitio web de MSN: [www.ohealthinfo.com](http://www.ohealthinfo.com). También puede llamar a la Administración de MSN al (714) 834-6248 para saber dónde están las farmacias.

## ***Cobertura de suministros para diabéticos:***

El programa MSN cubrirá hasta \$50 por mes del costo de las tiras y los medidores para diabéticos. El programa cubre todas las marcas de tiras y medidores. Los miembros de MSN pueden elegir cualquier tipo de tira y medidor. Si el costo total del medidor y las tiras es de \$50 o menos, el miembro 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 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 gastos de bolsillo.

## ***¿Qué hago si MSN no cubre mi medicamento?***

El programa MSN no cubre todos los medicamentos. Los medicamentos aprobados están 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 **proveedor que receta** y el **farmacéutico** deben completar un formulario de Autorización de medicamentos de MSN incluyendo una justificación. **Se debe completar un formulario para cada medicamento. Usted seguirá siendo responsable de los copagos aplicables.**

Su clínica 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.ohealthinfo.com](http://www.ohealthinfo.com).

El formulario completado se envía por fax al programa MSN para su revisión. Se informará de la decisión final al farmacéutico y al proveedor que haya recetado el medicamento. ***Los miembros de MSN deberán hacer cualquier copago correspondiente asociado a los medicamentos no incluidos en el formulario.***

---

## **Directivas anticipadas**

---

La ley de California da derecho a preparar directivas anticipadas. Si queda incapacitado, las directivas anticipadas le permitirán dar instrucciones sobre su propia atención médica o le darán 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 participe en el programa MSN. Si es un proveedor participante, dígame que usted es miembro de MSN. Pídale que envíe los reclamos a:

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

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

Podría recibir facturas de médicos, hospitales, empresas de ambulancias u otros proveedores si ellos no saben que usted 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 remitan a una agencia de cobro. No todos los proveedores participan en el 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 de su elegibilidad para MSN y entregar comprobantes de su elegibilidad al buscar atención médica. De lo contrario, podría tener que pagar todos los gastos que se generen.

**Es importante informar a su proveedor de su elegibilidad para MSN lo antes posible, ya que dicho proveedor solo tendrá 90 días desde la fecha en que usted reciba los servicios médicos o desde la fecha de NOA, lo que suceda después, para facturar la atención. La fecha de envío de NOA se indica en la parte de adelante de la carta.**

Si no es elegible para el programa en el momento en que reciba una factura, comuníquese con el proveedor y explíquelo que la determinación de elegibilidad está en trámite y que le avisará el resultado lo antes posible. En general, el programa MSN solo considerará hasta 90 días antes del primer día del mes en el que haya presentado la solicitud para cubrir los servicios si finalmente resulta elegible. Consulte las páginas 2 a la 4 de este manual si tiene preguntas sobre el proceso de elegibilidad/solicitud.

***¿Recibiré alguna notificación del programa MSN si se deniega el pago a un proveedor?***

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

- Usted no era elegible para MSN cuando recibió el servicio.
- No se pidió autorización previa.

- Recibió un servicio que no era de emergencia, de un proveedor que no participa en MSN.
- El proveedor no facturó al programa MSN en los plazos estipulados (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 estarán cubiertos ni que sus proveedores preferidos participen en el programa MSN.

Si el programa MSN deniega el pago de una factura, se le enviará una notificación de nuestro agente de facturación, llamada "Aviso de denegación del pago". Ese aviso no es una factura. Indica el motivo de denegación del pago, el nombre del proveedor de servicios, la cantidad denegada en dólares y la fecha del servicio. Le da la oportunidad de apelar la denegación.

---

## **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.
- Tener 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 en un plazo de 60 días desde la fecha en que se me envió el NOA. Si no recibo un NOA, debo solicitar una audiencia en un plazo de 30 días de la fecha en que me haya enterado de la decisión.

La dirección de la Unidad de Apelaciones de Elegibilidad (Eligibility Appeals Unit) es:

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

### ***Responsabilidades del solicitante***

Tengo la responsabilidad de:

- Dar comprobantes de que soy residente del condado de Orange durante el proceso de solicitud.
- Dar documentación complementaria de mi ciudadanía/condición migratoria.
- Dar comprobantes de mis ingresos y bienes.
- Dar 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 y colaborar en el proceso de determinación de elegibilidad para los beneficios de Medi-Cal, si soy ciego, estoy embarazada, soy padre/madre de un niño sin manutención del otro padre/madre, 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 y cooperar en el proceso de determinación de elegibilidad para los beneficios de Medi-Cal por discapacidad, si tengo un problema físico o emocional que me impida 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 Medical Safety Net y a mis proveedores de atención médica de cualquier cobertura médica/cobertura de seguro que tenga o tenga derecho a usar. Si no doy esta información voluntariamente, es posible que sea culpable de un delito

penal, o mis proveedores podrían facturarme los servicios que haya recibido.

- Dar una copia de mi carta de NOA a mi hospital, médico, farmacéutico, clínica de la comunidad o cualquier otro proveedor. Si no lo hago, podría tener que pagar las facturas.
- Informar al programa MSN y a mis proveedores de atención médica si recibo dinero de un reclamo de seguro o de una demanda por accidente o lesiones. Comprendo que debo usar este dinero para pagarle al programa MSN los servicios médicos que haya recibido.

### ***Cómo presentar una queja al programa MSN***

Los miembros de MSN tienen derecho a presentar una queja al programa. Las quejas de los miembros pueden hacerse por escrito.

Envíe las quejas por escrito a la siguiente dirección:

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

Las quejas también se pueden presentar por teléfono. Los miembros de MSN pueden llamar al programa MSN al (714) 834-6248 o a Atención al Paciente de MSN (MSN Patient Relations) al (714) 834-5211.

---

## **Otros recursos**

---

### ***Servicios de salud conductual, por consumo de alcohol y drogas***

El programa MSN colabora con el Departamento de Servicios de Salud Conductual de la Agencia del Cuidado de la Salud para ofrecer cobertura limitada de los servicios de salud conductual. Los pacientes de MSN deben analizar los servicios de salud

conductual con su médico de atención primaria. Si cree que necesita ayuda para que lo remitan a servicios de salud conductual, llame al (855) OC LINKS. OC LINKS es un sistema de información y remisión para las personas que buscan servicios de salud mental, por consumo de sustancias, prevención e intervención temprana, o servicios para casos de crisis por medio del Sistema de Salud Conductual de la Agencia del Cuidado de la Salud. Asistentes clínicos capacitados pueden orientar a cualquier persona que necesite información o contacto directo con cualquiera de los más de 200 servicios de salud conductual disponibles por medio de los Servicios de Salud Conductual de la Agencia del Cuidado de la Salud, ya sea por teléfono o por chat en vivo.



**Políticas, investigación y  
comunicaciones de salud**

405 W 5th Street, Suite 458  
Santa Ana, CA  
92701 (714) 834-3166